الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة يحي فارس _المدية_
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم: العلوم الاجتماعية.

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر

تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل

الموضوع:

أثر القيم الاجتماعية على السلوك التنظيمي

(دراسة حالة بمؤسسة صيدال بالمدية)

من إعداد الطالبين:

- ✓ فايزة شعوان
- ✓ حميدية خالد

تحت إشراف الدكتور:

محمد منادلي

السنة الجامعية: 2022_2023

شكر و عرفان

الحمد الّه حمدًا كثيرا على توفيقه لإتمام هذا البحث العلمي.

نتقد بجزيل الشكر و التقدير إلى الأستاذ الدكتور المشرف "منادلي محمد" على كل ما قدمه لنا من توجيهات و معلومات لإثراء موضوع دراستنا .

و كذلك نشكر كل من ساعد على إتمام هذا البحث و قدم لنا العون و مد لنا يد المساعدة و زودنا بالمعلومات اللازمة .

إهداء

الحمد ّالله و كفى و الصلاة و السلام على الحبيب المصطفى و أهله و من وفى أما بعد:

الحمد ّالله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه الثمرة جهدنا مهداة إلى الوالدين الكريمين حفظهما ّالله.

لكل العائلة الكريمة التي ساندتني و لا تزال من أخوة و أخوات .

إلى رفيقات مشوار للاتي قاسمنني أجمل اللحظات في حياتي: حياة، منال، أمال، صارة، نور الهدى، نسرين، خيرة، منار، أسماء.

لى كل من كان لهم أثر في حياتي و إلى كل من أحبهم قلبي و نسيهم قلمي.

إلى من تعهداني بالحب والوفاء ، وكنا سندا لي دائما و بدا : الى والدي الكريمان أطال الله في عمرهما ، ودائما لـ

فهرس المحتويات

_ شكر.

_ إهداء.

_ فهرس.

_ قائمة الجداول.

_المقدمة ..... أ_ب

_ الجانب النظري

- **الفصل الأول: البناء المنهجي للدراسة.**

1_ الإشكالية 3

2_ صياغة الفرضيات 4

3_ تحديد المفاهيم..... 6

4_ تحديد الدراسات السابقة..... 8

5_ أساسيات البحث..... 9

5_1_ المنهج المستخدم..... 11

5_2_ تقنيات البحث المستخدمة..... 12

- **الفصل الثاني: نسق قيم الاجتماعية.**

تمهيد..... 14

1_ ماهية القيم الاجتماعية..... 15

1_1_ تعريف القيم..... 15

1_2_ تعريف القيم الاجتماعية..... 16

2_ تصنيف القيم..... 17

3_ أهمية القيم و خصائصها 18

4_ العوامل المؤثرة في القيم..... 20

5_ سوسيولوجية نسق القيم..... 23

5_1_ القيمة كمعطيات اجتماعية عند إيميل دور كايم.....24

5_2_ القيم و قوى و معاني الفعل عند ماكس فيبر.....25

5_3_ القيم عند بالكوت بارسونز.....25
6_ خلاصة الفصل..... 26
- الفصل الثالث: السلوك التنظيمي.

تمهيد.....28
1_ ماهية التنظيم الرسمي..... 29
2_ السلوك التنظيمي..... 29
3_ أنواع السلوك التنظيمي..... 30
4_ أهداف السلوك التنظيمي..... 31
5_ أبعاد السلوك التنظيمي..... 32
6_ سلوك التنظيمي و علاقته بالعلوم السلوكية الأخرى..... 33
7_ نظريات السلوك التنظيمي..... 36
7_1_ نظريات الكلاسيكية..... 36
7_2_ نظريات النيو كلاسيكية.....37
7_3_ نظريات الحديثة..... 38
8_ محددات السلوك التنظيمي..... 39
8_1_ البيئة الداخلية للمؤسسة..... .....39.
8_2_ محددات السلوك التنظيمي النفسية..... 40
8_3_ محددات الاجتماعية للسلوك التنظيمي 44
خلاصة الفصل..... 46

_ الجانب التطبيقي.

- الفصل الأول: التعريف بميدان الدراسة.

تمهيد.....49
1_ حدود الدراسة.....50
1_1_ المجال الزمني للدراسة.....50
1_2_ المجال المكاني للدراسة.....50
2_ النشأة.....50

2_1_ التعريف بالمؤسسة "مجمع الإنتاجي صيدال".....50
2_2_ الهيكل التنظيمي..... .....51.
3_ المجال البشري..... 52
3_1_ مجتمع البحث..... 52
3_2_ أدوات جمع البيانات..... 52
- الفصل الثاني: تفاوت القيم التي يحصلها المورد البشري و القيم التي يمارسها داخل المنظمة.
1_ عرض و تحليل نتائج الفرضية الأولى..... 54
2_ الاستنتاج الخاص بالفرضية الأولى.....65
- الفصل الثالث: فعالية السلوك التنظيمي و ارتباطه بالقيم الاجتماعية التي يحصلها العمال.
1_ عرض و تحليل نتائج الفرضية الثانية.....67
2_ الاستنتاج الخاص بالفرضية الثانية.....77
_ الاستنتاج العام.....78
_ خاتمة.....79
_قائمة المراجع و الملاحق.

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1	توزيع المبحوثين حسب الجنس	54
2	توزيع المبحوثين حسب السن.	54
3	يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى	55
4	يبين توزيع المبحوثين حسب الأقدمية	56
5	يبين توزيع المبحوثين حسب الوظيفة	57
6	اهتمامات الموظف في مؤسسة صيدال	57
7	فيما اذا مؤسسة صيدال تفضل فئة من العمال عن باقي الفئات	59
8	الأشخاص الذين يفضلون أن يتعاملوا مع الموظفين	60
9	فيما اذا كان وجود تناقض بين القيم التي يحملونها والقيم الموجودة بمؤسسة صيدال	61
10	وجود السلوك الأخلاقي الجيد في المؤسسة ام لا	61
11	رأي المبحوثين في كيفية المعاملة مع الزملاء :	62
12	رأي المبحوثين في كيفية المعاملة مع الزملاء:	63
13	رأي المبحوثين حول وجود احترام المسؤولين العمل	63
14	نوع علاقة المؤسسين بالموظفين.	65
15	رأي المبحوثين فيما إذا كانوا يشعرون بالرضى في المؤسسة.	67
16	رأي المبحوثين حول مشاركة العمل في القرارات:	67
17	رأي المبحوثين في مستوى التواصل بين الزملاء في مؤسسة صيدال.	68
18	رأي المبحوثين ففي ماذا يحقق التفاعل بين الموظفين والمؤسسة.	68
19	رأي المبحوثين في كيفية التواصل في تلقي القرارات من المسؤولين.	69

20	رأي المبحوثين حول اهتمام مؤسسة صيدال بشكاوى الموظفين.	70
21	رأي المبحوثين في اهتمامهم داخل المؤسسة مع الجنس	71
22	رأي المبحوثين فيما يفضلون في علاقتهم داخل مؤسسة صيدال وعلاقته بالمستوى.	72
23	رأي المبحوثين في نوع العلاقة بين المسؤولين مع الموظفين وعلاقتها بالجنس.	73
24	رأي المبحوثين في نوع العلاقة بين المسؤولين والموظفين وعلاقتهم باحترام المسؤولين لهم في مؤسسة صيدال.	73
25	رأي المبحوثين في المساواة بين العمال وعلاقته بالجنس.	74
26	رأي المبحوثين حول مستوى التواصل بين زملاء العملاء مع مدى رضى وارتياح العمال في المؤسسة التي يعمل بها.	75
27	رأي المبحوثين في دور التفاعل بين الموظفين صيدال وماتحققه لهم وعلاقتهم بالوظيفة.	76
28	رأي المبحوثين في مدى تفاعل الإدارة واهتمامها بشكاوي العمال وعلاقته بمدى المساواة بين العمال في مؤسسة صيدال.	77

مقدمة:

القيم الاجتماعية هي القواعد أو المقاييس التي يقوم على ضوءها سلوك اجتماعي، و هي مصدر للمعايير الاجتماعية الممتدة في تحديد أنواع السلوك المناسب في مكان أو ظرف معين، القيم هي مواصفات أو مبادئ أو أفكار عامة لا تكون مجردة أو نسبية تعبر عن طموحات الناس و تتضمن عدد كبير من المعايير الاجتماعية التي توضح حدود السلوك الذي يتناسب مع صيغة القيمة الاجتماعية و ما تؤكده القيم و المعايير للمجتمع هو أن السلوك الإنساني ليس له مقاييس مفصلة و دقيقة، و القيم و المعايير التي ينشأ عليها الفرد منذ ولادته لأصبح من الصعب تصور أي سلوك إنساني.

اختلفت الآراء في الوصول إلى تعريف القيم و ذلك راجع إلى أنها تتناول تصورات الإنسان عن نفسه و علاقته بالآخرين، و سبب أخر لتباين الرؤية بين من يجد أن الاهتمام بالجوانب الفردية من ما تحويه النفس الإنسانية من دوافع و رغبات يضعف جانب المجتمع في التأثير في القيم.

إن الحديث المباشر عن القيم التي يحملها الفرد يقودنا إلى السلوك الإنساني و هذا ما أثار اهتمام علماء الاجتماع لجعلها إحدى المواضيع الهامة في محاور النظرية السوسيولوجية.

حاول علماء السوسيولوجيين عرضت أهم محاولاتهم لإعطاء القيمة العلمية لهذا الموضوع رغم الاختلاف و التخالف في كل المستويات سواء العلمي كان أو التطبيقي.

إن دراسة موضوع القيم الاجتماعية كمتغير المستقل يؤثر على المتغير التابع المتمثل في السلوك التنظيمي.

إن الدراسة العلمية الخاصة لمذكرة التخرج قد يتناولها موضوع أثر القيم الاجتماعية على السلوك التنظيمي و قد احتوت على خمسة فصول رئيسية تتوزع على ثلاثة جوانب خاصة بالبحث: فالبحث الأول يتمثل فالجانب المنهجي الذي تناولنا فيه الفصل الأول هو البناء المنهجي للدراسة الذي يتضمنه إشكالية الموضوع و تحديد المفاهيم و الدراسات السابقة و كل ما يخص الموضوع منهجي.

كما تطرقنا إلى جانب النظري الذي يحمل الفصل الثاني و الثالث، فالأول مخصص للمتغير القيم الاجتماعية من تعريف الخصائص و المصادر أما الفصل الثالث فتطرقنا إلى متغير السلوك التنظيمي من تعريف و أنواع و أهداف و أبعاد كما تطرقنا إلى النظريات السلوك التطبيقي كالنظرية الكلاسيكية و نيوكلاسية و النظريات الحديثة فيما يخص الجانب التطبيقي للدراسة و الذي يعتبر جوهرة جهد الباحث و محصلة النتائج الميدانية الخاصة بالموضوع و قد تناولنا فيه كل من حدود الدراسة الخاصة بالمكان و الزمان و خصصنا فصل الفرضية الأولى و الثانية حيث قمنا بأهم عملية خاصة بالدراسة المتمثلة في عرض و تحليل و مناقشة المعطيات بالبيانات الخاصة بالفرضية و منه تم استخلاص الاستنتاج الخاص بكل فرضية و كذلك الاستنتاج العام و الخاص بالدراسة.

هذه المذكرة تطرقت إلى أحد المواضيع المقدمة في علم الاجتماع و التنظيم و هي أثر القيم الاجتماعية على السلوك التنظيمي و قد كان هذا الموضوع من بين المواضيع السوسيولوجية التي تحتاج إلى جهد كبير للفصل فيه و لا يمكن الإلمام بهذا الأخير في صفحات إلى أننا قد حاولنا تحديد النقاط الأساسية و المهمة و الشاملة الموضوع من الناحية النظرية و التطبيقية للبحث.

الجانب النظري

الفصل الأول : البناء المنهجي للدراسة .

1_ الإشكالية.

2_ صياغة الفرضيات.

3_ تحديد المفاهيم .

4_ تحديد الدراسات السابقة.

5_ أساليب البحث.

أ_ المنهج.

ب_ التقنية .

الإشكالية:

شغلت المؤسسات علماء الاجتماع و أخذت حيزا معتبرا في كتاباتهم و أعمالهم بمختلف اتجاهاتهم، و تعتبر هي النواة الأساسية في النشاط الاقتصادي و الاجتماعي في ظل العولمة و التطور التكنولوجي و أصبح أمرا ضروريا لمواكبة هذا التطور بمختلف مجالاته .

و من بين هذه التغيرات هو التغير في النسق القيمي الاجتماعي و السلوكي الذي هو عبارة عن المحيط الداخلي و الخارجي الذي يتواجد فيه تلك المؤسسات لأن المورد البشري الذي تقوم عليه بنية المنظمة متواجدة في المجتمع، فحتما تنتقل قيمهم إلى داخلها بحيث يؤثر على فعاليتها و سيرورتها و تكاملها.

و لا شك أن المنظمات المعاصرة تواجه مشاكل عديدة تتراوح من زيادة الكفاية الإنتاجية إلى زيادة التفاعل الإيجابي مع البيئة الاجتماعية التي تعمل فيها ، لأن فهم الإطار الاجتماعي و الثقافي للمنظمة يساعدها على فهم النسق الاجتماعي لعمالها و لقيمهم و سلوكهم مثل:

احترام الوقت ، المصداقية ، أداء المهام...إلخ كل هذه القيم تعمل على نجاح و تحقيق الأهداف المنشودة ، و بالتالي فإن هذه الأخيرة تختلف بحسب المنظمات و بحسب العمال المتواجدين فيها و تختلف من مجتمع إلى أخر و هذا راجع إلى اختلاف مؤسسات التنشئة الاجتماعية لكل مجتمع إضافة إلى عوامل اقتصادية ، سياسية ، تاريخية...إلخ

إن المورد البشري يلعب دورا أساسيا في جميع المحاولات لحل المشاكل و من هذا المنطلق تم تسليط الضوء على دراسة مجال القيم الاجتماعية من أجل زيادة عملية التفاعل بين أفراد المنظمة من جهة و التأثير على سلوك الفاعلين داخلها من جهة أخرى ، و ذلك من خلال العلاقة بين الرئيس و مرؤوسيه و زملاء العمل ، و قد تكون هذه القيم هي العائق أمام فعالية المؤسسة كما قد تكون إيجابية و مدعمة .

و نظرا لما سبق ذكره سنتطرق إلى تناول موضوع بحثنا في السؤال التالي:

- **السؤال العام :**

هل للقيم الاجتماعية تأثيره على السلوك التنظيمي ؟

- **الأسئلة الفرعية :**

هل القيم كما يحصّلها المورد البشري متشابهة مع القيم التي يمارسها داخل المنظمة ؟

ما مدى ارتباط السلوك التنظيمي بالقيم الاجتماعية للعمال داخل المنظمة ؟

- **الفرضيات :**

ـ يوجد تفاوت بين القيم التي يحصّلها المورد البشري و القيم التي يمارسها داخل المنظمة .

ـ فعالية السلوك التنظيمي مرتبط بالقيم الاجتماعية التي يحصلها العمال .

- **أسباب اختيار الموضوع :**

إن اختيار القيم الاجتماعية كموضوع للدراسة هو محاولة إيجاد درجة التأثير و العلاقة بينهما و بين العاملين داخل المنظمة كركيزة أساسية في تطور المنظمات و تكاملها من خلال سلوكات مواردها البشرية ، و هناك جملة من بين الأسباب الاختيار هذه الدراسة و هي كالتالي :

ـ العمل على توضيح أنماط السلوك التنظيمي السائد في مؤسسة صيدال و علاقتها بالقيم الاجتماعية المكتسبة من المحيط الخارجي و الداخلي .

ـ حداثة الموضوع و قلة تناوله بالدراسة في جامعة المدية .

ـ المشاكل و المعوقات التي تواجه العامل في الاتصال بالإدارة و القيم التي قد تكون عائقا أمام فعالية المنظمة .

ـ إهتمام علم الاجتماع تنظيم و عمل بالقيم الاجتماعية و علاقتها بالسلوك التنظيمي .

ـ معرفة العلاقة التي تربط بين القيم الاجتماعية و السلوك التنظيمي و أثرها على الأداء الوظيفي داخل المنظمة .

ـ البحث للوصول إلى حلول تفيد الصالح العام .

ـ تطوير السلوك التنظيمي من أهم المتغيرات الحاصلة في هذا العصر سواء الحياة الاجتماعية أو المنظمات هذا ما أدى إلى دراسة الموضوع .

- **أهداف الدراسة :**

ـ معرفة أسباب عدم الرضى الوظيفي بين العمل و الخصائص الشخصية .

ـ تهيئة الفرد لاختيار السلوك الذي يعزز توافقه مع الآخرين مما يخلق نوعا من الانسجام في فرق العمل.

ـ العمل على تحسين الاتصال الإداري الفاعل و الحد من الصراعات التي تؤثر على تحقيق الولاء و النجاح المأمول .

- **أهمية الدراسة :**

و تكمن أهمية الدراسة من خلال البعدين الآتيين :

1. الأهمية النظرية :

تتمتع هذه الدراسة من حيوية الموضوع الذي تناولناه و هو دور القيم الاجتماعية و تأثيرها على السلوك التنظيمي داخل مؤسسة

صيدال ، حيث تأمل أن يساهم هذا البحث في سد فجوة جاملة في الدراسات السابقة المتعلقة بموضوعات القيم الاجتماعية

و السلوك التنظيمي ، فهذا البحث يمثل دراسة عملية منظمة عند دور القيم الاجتماعية و تأثير على السلوك التنظيمي للعاملين

و أدائهم ، كما تبرز الأهمية النظرية لهذه الدراسة ، و ما تمثله من إضافة للتراكم المعرفي من خلال تزويد المكتبات الجامعية بنسق

من المعلومات التي توضح أثر القيم الاجتماعية على السلوك التنظيمي .

2. الأهمية العلمية :

ـ ترجع أهمية البحث في تناول الفرد العامل في كونه العنصر الفعال ، و الركيزة الأساسية في السلوك التنظيمي ، إلى أن قيم الفرد

تتوقف على سلوكه و كفاءته إذا أنه يعدّ عنصرا يتأثر بالبيئة المحيطة الداخلية للمؤسسة .

ـ إن النتائج التي يؤمل أن يسفر عنها البحث قد تساهم في اتخاذ إجراءات و تدابير للاهتمام بالسلوك التنظيمي و كيفية إدارته .

ـ يمكن أن تكون مرجعا لإدارة مؤسسات الأعمال و التي تستطيع الاستفادة منها في نواحي كثيرة

مثل : زيادة و تحسين الحوافز و إتباع نمط قيادي جيد و نشر ثقافة تنظيمية فعالة تساهم في تحسين و ترقية الأداء .

3_ تحديد المفاهيم:

في معظم النظريات و البحوث العلمية يعتبر تحديد المفاهيم أساسي، و التحديد العلمي لها يعد خطوة ضرورية لا يمكن الاستغناء عنها من أجل التمهيد للدراسة و التعريف بها و لهذا ينبغي علينا تحديد المفاهيم الأساسية للبحث بغية استخراج تعاريف مضبوطة تخدم بشكل واضح أهداف الدراسة .

3_1_ مفهوم القيمة:

هي أحكام مسبقة من الظروف الاجتماعية يشتهر بها الفرد بحكم أنها تحد مجالات تفكيره و اهتمامه و تحديد سلوكه مثل: الهدف الأمانة، تحمل المسؤولية ...إلخ هذه القيم يكتسبها الفرد من المجتمع الذي يعيش فيه و تختلف قيم الأفراد باختلاف المجتمعات.

وتعرف أيضا كمصطلح في العلوم الاجتماعية فتعني موضوع أو حاجة أو اتجاه أو رغبة و يستخدم المصطلح في معظم الحالات حينها تظهر علاقة تفاعلية بين الحاجات، الاتجاهات و الرغبة من جهة و الموضوعات من جهة أخرى .

أما في علم الاجتماع البارسونزي، يعتمد النظام الاجتماعي بشكل عام، تعتبر مشاركة القيم من قبل الأفراد حالة مشروعة و عامل يعمل على ترابطهم من خلالها يتم اختيار الفعل النهائي و تتحقق الصلة بين النسق الاجتماعي و النسق الشخصي. من خلال نسق القيم، و تغرزها في الذات بفعل التنشئة الاجتماعية.

3_2 مفهوم القيمة الاجتماعية :

المفهوم اللغوي :

هي قيمة الشيء أي ثمنه و كلمة القيمة بمعنى الجيد أو ماله من قيمة ممتازة و يشيع في اللغة العربية المعاصرة استعمال القيمة للدلالة على الفضائل الدينية و الخلفية و الاجتماعية التي تقوم عليها حياة المجتمع الإنساني .[1]

المفهوم الاصطلاحي:

حسب تعريف " كلا كهون " لقاموس علم الاجتماع نجد أنه يعرف القيم الاجتماعية كما يلي :
" بأنها تصور واضح، يميز القرار و الجماعة و يحدد ما هو مرغوب فيه، حيث يسمح لنا بالاختيار من بين الأساليب المتغيرة للسلوك و الوسائل و الأهداف الخاصة بالفعل "[2]

المفهوم الإجرائي :

هي مجموعة المعتقدات التي تسود في مجتمع ما و التي يتمسك بها أفراده، حيث تحدد و توجه سلوكهم و تضبط تصرفاتهم وفق ما يخدم مجتمعهم،و منه فإن القيم الاجتماعية يشمل القيم الدينية و السياسية و الاقتصادية و الفكرية

3_3_ مفهوم المؤسسة :

تعرف المؤسسة على أنها منظمة اقتصادية و اجتماعية مستقلة نوعا ما، تؤخذ فيها القرارات حول ترتيب الوسائل البشرية المالية و المادية و الإعلامية بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في نطاق زماني و مكاني.

[1] أسامة عبد الرحيم ، القيم التربوية في صحافة الأطفال، ط1 ، ايتراك للنشر و التوزيع، الأردن،2005، ص 28.
[2] إيميل بديع يعقوب، المعجم المفصل في دقائق اللغة العربية، دار الكتب العلمية، بيروت، 2004، ص 314 .

3_4_ مفهوم المؤسسة الاقتصادية:

هي الوحدة الاقتصادية التي تمارس النشاط الإنتاجي و النشاطات المتعلقة به من تخزين و شراء و بيع من أجل تحقيق الأهداف التي أوجدت المؤسسة من أجلها.[1]

3_5_ مفهوم التنظيم:

يمكن تعريف التنظيم بأنه توزيع الأعمال المؤدية إلى إنجاز أهداف الإدارة على أقسامها و عمالها، مع تحديد علاقات العمل و طرقه و إجراءاته .

3_6_ تعريف المنظمة:

هي الإطار الذي يجمع العاملين، و الوسائل و الإمكانات التي بواسطتها يستطيع الإداري القيام بتنفيذ خططه.[2]

[1] عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية بن عكنون، الجزائر، ط2 ، 1993 ، ص 24.

[2] ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، ص 287.

4_ الدراسات السابقة:

إن الدراسات السابقة و البحوث التي تعين الباحث على إعداد فاصلة بين دراسته التي لها علاقة لظاهرة المتناولة، و ذلك من أجل تفادي التكرار، حيث تكون دراسة الباحث هي امتدادًا لما سبقتها من الدراسات، و هي تسمح للباحث بإحاطة بحثه من الدراسة النظرية أو التطبيقية و تساعده على تجنب الأخطاء التي سبق و وقع فيها الباحثون، و تساعده على صياغة فرضياته و معالجة الموضوع فمن خلالها ليستطيع الباحث من تحديد نقاط القوة و الضعف من خلال تحليلها و نقدها و من أبرز الدراسات التي بين أيدينا لها جانب من معالجة نفس الموضوع الذي يعالجه:

- **الدراسة الأولى:**

دراسة الباحثة معاوي سامية بعنوان " الثقافة التنظيمية و العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الجزائرية" دراسة حالة المؤسسة المينائية سكيكدة.

و هي مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع جامعة عنابة، و قد تمحورت إشكالية الدراسة فيما يلي: كيف تساهم الثقافة التنظيمية في تدعيم و تحديد العلاقات الاجتماعية للعمال بالمؤسسة الجزائرية؟

تم الاعتماد في هذه الدراسة على مجموعة من الأدوات ساعدت الباحثة على جمع البيانات كالمقابلة و الملاحظة و السجلات و القياس السوسيومتري.

أما المنهج فاعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة المناسبة للدراسات الوصفية، و مرونته الشديدة في جمع البيانات سواء في أدواته أو في طريقة التحليل الكيفية، و قد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج هي:

_ تتميز الثقافة التنظيمية السائدة بالمؤسسة المعنية بالكثير من الخصوصية نظرا للأنماط المنهجية، إضافة إلى السياسات و الإستراتجيات التطويرية التي تبنتها في العشرين سنة الأخيرة، رغم التحولات الجوهرية و الهيكلية التي شهدها المجتمع الجزائري عموما، و المؤسسة الجزائرية أكثر تجديدًا.

_ تعزيز قيم الانتماء للمؤسسة و الرفع من الروح المعنوية للعمال، و كلها مؤشرات على تماسكهم و انخفاض معدلات الصراع الذي أصبح من الظواهر الصحية و السوية المهيكلة و المسيرة.

_ قامت إدارة الموارد البشرية للمؤسسة بلعب دور محوري في ترسيخ قيم احترام الوقت بين العمال بغية تشجيعهم على التحكم في منظومة العمل، و هذا الأمد من الاعتراف بأن معايير الجودة و النوعية التي تعتبر محاور أساسية إستراتيجية التي سبق قد اعتبرت الوقت كمورد أساسي من مواردها إضافة إلى المورد البشري.

_ إن الحديث عن قوة التماسك الجماعي بالمؤسسة لا يعني بالضرورة خلوها من مظاهر الصراع العمالي إلا أن وعي القائمين على شؤون المؤسسة أهمية هذه الظاهرة في معرفة نقاط قوتها و ضعفها جعل منه أمرا صحيا و مسيرًا بالمؤسسة.

- **الدراسة الثانية:**

دراسة الطالب العقبي الأزهر تحت عنوان: "القيم الاجتماعية و الثقافة المحلية و أثرها على السلوك التنظيمي" ، دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل ببسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع فرع علم الاجتماع التنمية، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، 2009.

تمثلت إشكالية الدراسة حول مدى تأثير القيم و المعايير الاجتماعية المحلية التي يؤمن بها الأفراد العاملون على نمط التعاون و الإشراف بينهم داخل المنظمة الصناعية سواء كان هؤلاء الأفراد عمالا فيها أو كانوا رؤساء و مسؤولين أو عن حجم هذا التأثير.

و إعتمد الباحث على أدوات و أساليب التحليل الإحصائي مع اختيار العينة العشوائية حيث قدرت ب 178 مفردة موزعين بين الإطارات 14 مفردة و أعوان التحكم 44 مفردة، أما أعوان التنفيذ قد بلغ 120 مفردة كما إعتمد الباحث على المنهج الوصفي و كذا المنهج المقارن، أما بالنسبة للأدوات فقد تم الاعتماد على الاستمارة و الوثائق و الإحصاءات المقابلة من النتائج أهمها:

_ أن تعاون العمال و تضامنهم داخل المؤسسة يستند أساسا و بنسبة كبيرة على أساس المراكز المهنية مثل الزمالة في نفس فريق العمل و التشابه في المهنة.

_ نمط إشراف السائدة داخل المصنع يعكس مراعاة الرؤساء للعادات و التقاليد و الأعراف السائدة في المجتمع في تنظيم علاقاتهم بمرؤوسيهم.

_ نمط الإشراف كشفت أن الرؤساء يشاركون مرؤوسيهم اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل و يطبقون القوانين عليهم بشكل لين و التستر عليهم إن قاموا بمخلفات مهنية و الاستماع لإنشغلاتهم.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

إن تطرقنا لهذه الدراسات الأولى و الثانية لم يمكن بمحض الصدفة و إنما نظرا لاحتوائها على مفاهيم و متغيرات تخدم موضوعنا و بمثله دليل لنا بشقيها النظري و الميداني، و هذه الدراسات قد انطوت على جملة قضايا ساهمت في بلورة الأفكار التي ساعدتنا على وضع معالم و أهداف بحثنا.

و من خلالها استطعنا تحديد ما يمكن أن يدرس و ما يخدم الموضوع المدروس عن طريقة التحليل و التشخيص لواقع الموضوع و كذلك اعتماد تصور من بداية الدراسة إلى نهايتها كما كشفت لنا عن التأثير الذي ينتج عن علاقات داخل العمل و السلوك التنظيمي و تكوين الاتجاهات و السلوكيات الإيجابية و السلبية منها داخل المنظمة. و الانعكاسات التي تعود على فرد و المؤسسة من خلال النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة.

5_أساسيات البحث:

5_1_ المنهج:

موضوع دراستنا هدفها معرفة أثر القيم الاجتماعية على سلوك التنظيمي لمجمع صيدال بالمدية و كذلك التعرف على أراء أعوان التنفيذ و عليه تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في دراسة موضوعنا، و هو الطريقة لدراسة الظواهر أو المشكلات العلمية من خلال القيام بالوصف بطريقة علمية، و من ثم الوصول إلى تفسيرات منطقية لها دلائل و براهين تمنح الباحث القدرة على وضع أطر محددة للمشكلة، و يتم استخدام ذلك في تحديد نتائج البحث.

5_2_ التقنيات المستخدمة:

تقنية البحث التي يختارها الباحث لدراسة موضوعه من بين الأمور المهمة و لكل منهج تقنية ملائمة، و التقنية المستعملة في دراستنا و التي يتناسب مع المنهج المستخدم هي " استمارة البحث و التي تعرف بأنها: تقنية اختيار، يطرح من خلالها الباحث مجموعة من الأسئلة على أفراد العينة، من أجل الحصول على معلومات منهم.[1]

و اعتمدنا أيضا على تقنية المعاينة المباشرة أو الملاحظة كتقنية ثانوية و التي يعرفها "ريمون كيفن": "المناهج الوحيدة التي تلتقط التصرفات لحظة حدوثها دون واسطة من مستند أو شهادة.[1]

و لهذا فقط استعملنا تقنية الملاحظة كإحدى التقنيات الثانوية في موضوع الدراسة من خلال المعاينة المباشرة للباحث أثناء دراسة ميدانية.

[1] ريمون كيفي، لوك كيمينهود، دليل الباحث في العلوم الاجتماعية ،تر، يوسف جياعي، المكتبة العصرية للطباعة و النشر، بيروت، ط1 ، 1997 ، ص 223.

الفصل الثاني:نسق القيم الاجتماعية

الفصل الثاني: نسق القيم الاجتماعية.

تمهيد

1_ ماهية القيم الاجتماعية.

1_1_تعريف القيم.

1_2_تعريف القيم الاجتماعية.

2_ تصنيف القيم.

3_ أهمية القيم و خصائصها.

4_ العوامل المؤثرة في القيم.

5_ سوسيولوجية نسق القيم .

5_1_ القيمة كمعطيات اجتماعية عند إيميل دور كايم.

5_2_ القيم و قوى و معاني الفعل عند ماكس فيبر.

5_3_ القيم عند بالكوت بارسونز.

6_ خلاصة الفصل.

تمهيد:

إن نسق القيمة الاجتماعية له دورا أساسي في رقي المجتمعات و تطورها و أصبح من الأعمال التي يجب أن توضع

ضمن أولويات البحث العلمي ،

فهي تساهم بشكل كبير في تحديد السلوكيات الصحيحة و الخاطئة و تعمل على ضبط تصرفات الأفراد و الجماعات داخل المجتمع لأن لكل مجمع قيم تحكمه و تساعده على مواجهة جميع منحيات الحياة الاقتصادية، الاجتماعية و السياسية.

و عليه فهذا ما سوف نتناوله في هذا الفصل من مفهوم القيم بشكل عام و تصنيفاتها و أهميتها و كيف للفرد أن يحمل هذه القيم إلى بيئة المنظمة الداخلية و التي قد تصبح إحدى محددات سلوكه الفردي داخل المنظمات الاقتصادية.

1_ ماهية القيم الاجتماعية:

1_1_ تعريف القيمة:

إن القيمة الاجتماعية أخذت من المجتمع و ذلك عن طريق و سائل التنشئة الاجتماعية و التي تمثل فعلا قويا للسلوك الإنساني في المجتمع ، فالقيم توجه السلوك الفردي و يمكن تعريف القيم كما يلي :

لغويا و تعني القيمة في الفعل اللاتيني Valeo و تعني أنني قوي ثم أصبح هذا المعنى يشير إلى فكرة عامة، فكرة أن يكون الإنسان بالفعل مفيدا أو متكيفا.[1]

و يعرّف ناصر قاسيمي القيمة: " أنها تدل على أن الشيء يحمل في ذاته منفعة أو وزنا أو ثمنا، و كلمة قيم هي جمع

كلمة قيمة، و القيم تدل على أنواع المعتقدات التي يحملها شخص أو مجموعة مجتمع بأسره، يعتبرها مهمة و يلتزم بها، تحدد له عادة الصواب من الخطأ، الجيد من الجيد من السيئ المقبول و المرفوض من السلوك الإنساني"[2]

و عرفها تالكوت بارسونز PARSONS TALKOTT " هي عنصر في نسق رمزي مشترك و يعتبر معيارا لمستوى الاختيار بين البدائل نسق رمزي مشترك و يعتبر معيارا المستوى الاختيار بين البدائل التوجيهية التي توجد في الموقف "[3]

كما عرفها هوفستاد HOFSTAD على أنها " اعتقادات عامة تحدد الصواب من الخطأ و الأشياء المفضلة من غير المفضلة "

كما عرفها هوفستاد HOFSTAD على أنها " اعتقادات عامة تحدد الصواب من الخطأ و الأشياء المفضلة من غير المفضلة "[4]

تعريف عاطف غيث كما يلي :" العناصر الثقافية التي تجعل الثقافات الأخرى عسيرا لفهم، و هو موضوع الرغبة الإنسانية و التقدير، لذلك تشمل القيم كل الموضوعات و الظروف و المبادئ التي أصبحت ذات معنى من خلال تجربة الإنسان الطويلة، و قد تكون إيجابية أو سلبية و أساس التمييز يقوم على ما هو مرغوب فيه، و ما هو مرغوب عنه، و هي ذات طبيعة نسبية ".[5]

عرفها إيميل دور كايم بأنها:" إحدى آليات الضبط الاجتماعي المستقلة عن ذوات الأفراد الخارجة عن تجسيداتهم

---

[1] فضيل رتيمي، المنظمة الصناعية بين التنشئة العقلانية دراسة نظرية، ط1 ، 2009، ص 256-257.

[2] ناصر قاسيمي ، دليل مصطلحات التنظيم و العمل، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011، الجزائر، ص 152.

[3] ماجد الزيود، الشباب و القيم في عالم متغير، دار الشروق، عمان، ط1، 2006، ص 22.

[4] عبد الله مجلي الغزاعلة، الصراع بين القيم الاجتماعية و القيم التنظيمية و الإدارة التربوية، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان، ط1، 2009،ص 31.

[5] عبد الحميد أحمد رشوان، دراسة في علم الاجتماع الثقافي، مؤسسة شباب، الإسكندرية، ب ط، 2006، ص 162.

الفردية ".ومنه نستخلص بأن القيم عبارة عن مجموعة من المعايير الاجتماعية التي تضبط السلوك الاجتماعي و تصرفات الفرد الاجتماعية.

1_2_تعريف القيم الاجتماعية:

هي الحكم الذي يصدره الإنسان على شيء ما مهتديا بمجموعة من المبادئ و المعايير التي وضعها المجتمع الذي يعيش فيه و الذي يحدد ما هو مرغوب فيه و المرغوب عنه من السلوك.

كما يمكن تعريفها بأنها اهتمام و اختيار و تفضيل يسعر معه صاحبه أن له مبرراته الخلقية أو العقلية أو الجمالية، و كل هذه مجتمعة بناءا على المعايير التي تعلمها من الجماعة في خبرات حياته نتيجة عملية الثواب و العقاب و التوحد مع الغير.[1]

2_ تصنيف القيم :

هي صعبة التصنيف حسب اتفاق دار سوها و لا يوجد تصنيف شامل لها و لا يمكن الإحاطة بجميع أنواعها، إلا أن تصنيفها أمر مهم لدراسة القيم، و اعتمدنا على تصنيفها على أساس أبعادها المختلفة كما يلي:

2_1_ أنماط القيم حسب بعد المحتوى: و قد قسمها "سبير ينجر" إلى ستة أنماط و هي :

أ_ أنماط دينية: ترتبط بالاهتمام بالمعتقدات و القيم الدينية.

ب_قيم اجتماعية: و ترتبط باهتمام الفرد بحب الناس، و التضحية من أجلهم و بذل الجهود من أجل سعادتهم و تحسين أحوالهم.

ج_قيم اقتصادية: و ترتبط بالإهتمات العملية ذات النفع المادي و الصناعة و الإنتاج و الثروة و استثمار الأموال في الأعمال التجارية.

د_قيم معرفية: و ترتبط باهتمام الفرد و ميله لاكتشاف الحقائق و المعارف و السعي إلى اكتساب المزيد من المعرفة العلمية.

هـ_قيم سياسية: و ترتبط بالسلطة و القوة السيطرة و العمل السياسي.

و_قيم جمالية: و ترتبط باهتمام الفرد و ميله إلى ما هو جميل من حيث الشكل.[2]

---

[1] محمد ياسر الخواجة حسين، المعجم الموجز في علم الاجتماع، دار مصر العربية، ط1، 2011، ص 126.

[2] صالح محمد أبو جادو، سيكولوجية التنشئة الاجتماعية، ط1، دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة،الأردن، 1998، ص 209.

2_2_أنماط القيم حسب مقاصدها:

تنقسم القيم من ناحية قصدها إلى نوعين:

أ_قيم وسائلية: و هي تلك القيم التي ينظر إليها على أنها وسائل لتحقيق غايات أبعد.

ب_قيم نهائية: وهي الأهداف و الفضائل النهائية التي تضعها الجماعات لأفرادها .

2_3_ أنماط القيم حسب شدتها و إلزامها:

و يمكن تمييزها بين ثلاث مستويات لشدة القيم و إلزامها و هي:

أ_ما ينبغي أن يكون: و هي القيم الملزمة أو الآمرة الناهية.

ب_ما يفضل أن يكون: و هي القيم التفضيلية التي يشجع الأفراد على الالتزام بها.

ج_ما يرجى أن يكون: أي القيم المثالية التي يحسب الناس بصعوبة تحقيقها بصورة كاملة، مثل: مقابلة الشر بالخير.

2_4_ أنماط القيم حسب شيوعها:

و تنقسم إلى قسمين:

أ_القيم العامة: و هي القيم التي يعم انتشارها في المجتمع كله.

ب_القيم الخاصة: و هي القيم المتعلقة بمناسبات اجتماعية معينة أو بطبقة أو جماعة خاصة.

2_5_أنماط القيم حسب وضوحها:

و تنقسم حسب وضوحها إلى قسمين:

أ_القيم الصريحة: وهي القيم التي يصرح بها و يعبر عنها بالكلام و السلوك نفسه.

ب_ القيم الضمنية: وهي القيم التي تستخلص و يستدل عليها من ملاحظة الاختيارات التي تتكرر في سلوك الأفراد.[1]

[1] صالح محمد أبو جادو، مرجع سابق، ص 210.

2_6_ أنماط القيم حسب ديمومتها:

و تصنف إلى صنفين هما:

أ_القيم العابرة: و هي التي تزول بسرعة تمتاز بعدم قدسيتها من قبل المجتمع.

ب_القيم الدائمة: و هي التي تدوم زمنا طويلا، و قد تمتد جذورها إلى أعماق التاريخ.[1]

3- أهمية القيم و خصائصها:

3_1_ أهمية القيم: للقيم أهمية بالغة في الكثير من نواحي و جوانب سلوكياتنا اليومية، فالأديان تركز جل اهتماماتها عليها و كذلك المجالات المختلفة للموضوعات البحثية، من فلسفة و علوم اجتماعية و تلعب القيم دورا في تقدم المجتمع ورقية و في تربية أبنائه و تحسين سلوكهم و هي مهمة لكل نشاط إنساني، و كل تنظيم اجتماعي، اقتصادي، سياسي، لأن جوهرها هو علاقة الإنسان بالمجتمع الذي يعيش فيه، معتبرا أن تماسك المجتمع مبني على وحدة القيمة و انتشارها و توافقها و إن انعدمت عم الصراع و التناقض.[2]

فالقيم تعمل على تحديد الجزاءات الخاصة بانتهاك قيم المجتمع أو الخروج عليها، لأنه لو تركت على جماعة أ أي فرد دون هذه الجزاءات لأدى ذلك لانتشار الفوضى في النظام الاجتماعي لذلك وجود القيم و رسوخها في المجتمع يساعد على الحفاظ على النظام و نمو الشخصية الإنسانية بطريقة متزنة خالية من الصراعات و الإضطربات النفسية و لذلك فإن القيم تستخدم كوسيلة هامة في الضبط الاجتماعي، فهي من ناحية الأفراد أعضاء المجتمع يتمثلون للمعايير الأخلاقية و تحفز شعورهم بالاحترام لها، و من ناحية أخرى تفرض جزاءات اجتماعية ضد السلوك المنحرف و استنكاره.[3]

و مما ذكرناه نستنتج أهمية القيم مما يلي:

_ القيم الموجودة داخل كل مجتمع المتقدم منه و المختلف، إذ لا يخلو أي مجتمع مهما بلغ عدد أفراده من وجود مجموعة من القيم توجه سلوكياتهم و تنظم العلاقة بينهم.

_ القيم تساعد المجتمعات على مواجهة التغيرات التي تحدث فيها، من خلال تحديدها للطريق الصحيح الذي سهل للناس حياتهم و يحفظ للمجتمع استقراره، و مبادئه و وحدته .

[1] سلوى السيد عبد القادر، محمد عباس إبراهيم، الأنثروبولوجيا و القيم، دار المعرفة الجامعية، طبع نشر، مصر 2010، ص 198.

[2] عبد الرزاق محمد الديلمي، مدخل إلى وسائل الإعلام الجديد، ط1، ص 207.

[3] محمد ياسر خواجه، مرجع سابق، ص 386.

_ القيم متواجدة في كافة مجالات الحياة الاجتماعية، الاقتصادية و السياسية حيث أن لكل مجال قيمة خاصة به.

_ القيم ركيزة أساسية داخل كل مجتمع، حيث تعبر عن هويته و ثقافته و تساهم في رقيه.

_ القيم تحافظ على تماسك أفراد المجتمع.

_ القيم لها تأثير كبير على سلوكيات الأفراد و تصرفاتهم و هي تعمل على بناء الشخصية.

3_2_خصائص القيم:

أ_ القيم ذاتية: و المقصود بذاتية القيم أنها تتعلق بالطبيعة النفسية للفرد و تشمل الرغبات و الميول و العواط و هذه الخبرات النفسية غير ثابتة و تتغير من لحظة إلى أخرى و من شخص إلى أخر القيم تناسب مع الرغبات و كلما ازدادت هذه الرغبات ازدادت القيم.

ب_ القيم النسبية: إن وجود القيم النسبي فإذا زالت الأشياء و انعدام الأشخاص زالت القيم و انعدمت، حتى عملية تفضيل بعض القيم على الأخرى لا معنى لها بالنسبة للأفراد، و من هنا كانت القيم مؤقتة و غير دائمة.

ج_ القيم ثابتة نسبيا: ثبات القيم و استقرارها و صلابتها سوف يظل أمرًا نسبيا، فالقيم بكل أنواعها ليست ثابتة و بنفس القدر، لأن القيم تخضع لسنة التغيير و الحركة و التطور.

د_ علو القيم: لدينا جميعا إحساس بعلو القيم و ارتفاع قدرها و سموها.

هـ_ كثرة القيم و وحدتها: يرجع تعدد القيم و كثرتها و تنوعها إلى كثرة الحاجات الإنسانية بمعنى أن وجود القيم بكافة أنواعها إنما هو استجابة لحاجات الطبيعية الإنسانية و ميولها العاطفية و الاقتصادية و الاجتماعية.

و_ تتسم القيم بالهرمية: إذا أنها ترتب عند كل شخص ترتيب متدرجا في الأهمية و بحسب الأهمية و التفصيل لكل فرد و على هذا يمكننا القول أن لدى كل فرد نظاما للقيم يمثل جزءًا من تكوينه لنفسي الموجه لسلوكه.[1]

[1] سلوى السيد عبد القادر، مرجع سابق، ص 220.

4_ العوامل المؤثرة في القيم:

لقد أثر التغيير الاجتماعي في منظومة القيم للمجتمعات سواء القديمة أو الحديثة و يرجع ذلك إلى التطور التكنولوجي و المعلوماتي و الثقافي و الاقتصادي و السياسي في إطار الازدواجية الثقافية بين الأصالة المعاصرة القائمين على فعل العولمة و العصرنة، و هذا ما أشار إليه وطفة علي عندما اعتبر أن التغيرات التي تصنع الشباب في مراجعة قيم جديدة غير مألوفة يتوجب عليها أن يمثلها و هذا ما يؤدي إلى إحداث خلل في تكيف الشباب و انهيارهم.

و من بين العوامل المؤثرة في القيم نذكر:

- ✓ **العامل الاجتماعي:**

يرجع ذلك إلى التغيير الاجتماعي الذي لحق بالمجتمعات، إذ نجد تصادما بين القيم الوافدة و النظام الاجتماعي الأصلي المبني على قيم و معايير تراثية تقليدية، حيث يشير الباحثين إلى أن تفكيك النظام الاجتماعي التقليدي أدى إلى تفكيك القيم التي تحدد طبيعة و هوية المجتمع و طبيعة الأدوار و الوظائف و المكانة الاجتماعية للأفراد، و نلمس ذلك مثلا في محاولات التعذيب الاستعماري خاصة للمجتمعات العربية المسلمة لطمس هويتها و خير دليل هو الاستعمار الفرنسي و ما أحدثه و خلفه في بلادنا، و من بين عناصر العامل الاجتماعي خروج المرأة للعمل، و السعي وراء التمدن و التحضر، هجرة الأراضي و السعي للعمل في المصانع.

- ✓ **العامل الثقافي:**

يشهد العالم تغييرا كبيرًا أدى فقد كثير من القيم التقليدية و قد اختلف سرعة تكيّف الأجيال مع هذه المتغيرات الجديدة فقوة تمسك الأفراد بقيمهم تختلف من جيل لأخر فمثلا الجيل الحالي أكثر تكيّف مع القيم الجديدة و تجاهلا لقيمة السابقة سعيا إلى معايشة الواقع و المعاصرة بل نجد كثير منهم يخطون على القيم التقليدية و يعتبرونها معرقلة للتطور و التحضر كما يعتبرونها أيضا نوعا من أنواع السيطرة المثبطة للتحرر، و ترجع بعض أسباب ذلك إلى التعليم و مناهجه و أساليبه، العولمة التي أدت إلى دمج أفراد العالم و تداخل اقتصادياته و ثقافيته و تسهيل عملية حركة الأفراد العالم و تداخل الانفتاح الثقافي، و تطور عمليات الاتصال عن طريق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال. [1]

[1] حدة ثابت " القيم التنظيمية و علاقتها بالإبداع في المنظمة الاقتصادية "، دراسة متقدمة لنيل شهادة ماستر في علم اجتماع تنظيم و عمل، البليدة1، 2012،ص 27.

✓ **العامل الاقتصادي:**

شهد العالم الاقتصادي تغيرات و تحولات عديدة أثرت على القيم الاجتماعية بدءًا من الثورة الاقتصادية التي عرفتها أوربا و التي كانت سببا في النقلة الواسعة في النسق القيمي لتلك المجتمعات، و هذا ما أكد عليه ماركس بأن العوامل الاقتصادية هي العوامل الحاسمة في التغيير من خلال نظرته لطريقة الإنتاج في الحياة المادية. كما أن انتقال المجتمعات من المجال الزراعي إلى مجال التصنيع أحدث تغير واسع في وظائف الأسرة و مكانتها.

✓ **العامل التكنولوجي:**

تطرّق ألكس إنجلز إلى أن التصنيع أثّر على تحديث الاتجاهات و القيم، حيث تحفز المهن إلى تحديث القيم. حيث يدفع تطور الثقافة و التعليم إلى اكتساب العديد من الخبرات و المهارات من المعارف و التصورات. و أشار دانيال ليرنر بأن الفرد الصناعي يتأثر بالنزاعات و المستحدثات و يكتب قيما جديدة و أنماط سلوكية متباينة بين فئات العمر و الجنس و اختلاف المستوى التعليمي و الثقافي و كذلك طريقة العمل الصناعي.

و تحدّث أنتوني غدنز أن القيم هي التي تشكل الأسلوب الذي يتصرف ه الأفراد إزاء ما يحيط بها بحيث تتغير القيم و المعايير الثقافية بمرور الزمن و هذه الأخيرة تلعب دورًا مهما في الحفاظ على القيم و المعايير في المجتمع في المجتمع، كما نفتح المجال للابتكار و الإبداع.

كما تؤدي القيم وظيفة الضبط الاجتماعي لسلوك الأفراد سواء في المستوى الكلي أو الجزئي، و عند الاتفاق عليها تحصل الأهداف الموجودة مما يؤدي إلى تماسك و تعاون و اندماج الجماعة، كما تعمل القيم على تحديد السلوك المرغوب فيه و غير المرغوب فيه، و محالات التفكير ترسمها القيم. [1]

[1] أنيفاك خاتيمة " ظاهرة العمل بين القيم الاجتماعية و القيم التنظيمية "، دراسة متقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم و العمل، المدية، 2015،ص 53.

خصائص القيم:

يمكن تحديد عدّة من الخصائص على النحو التالي:

_ أنها ذات صيغة مثالية، فالقيم يستمدها الإنسان من فلسفة أو تصور أو عقيدة أو دين.

_ القيمة ذات قطبين، أي أنها تشمل على خاصية التقابل في المعاني التي تحملها، فهي إما أن تكون موجبة أو سالبة، خيرا أو شرا.

_ القيم المكتسبة و ليست موروثة، و بالتالي فهي قابلة للقياس و التقييم، حيث يكتسبها الفرد اكتسابا ذاتيا من المعتقدات التي يؤمن بها ذاتيا أو من خلال ما يتوارثه عن المجتمع، فهي حصيلة خبرة و تفاعل مع الجماعة .

_ القيم إما ظاهرية يعبر عنها عن طريق الكلام أو الكتابة أو ضمنية، تعرف من خلال السلوك غير اللفظي.

_ القيم ذات طبيعة فردية لأنها تصدر من فرد بعينه، و هي ذاتية تختلف من شخص لأخر و من مجتمع لأخر.

_ قيم متداخلة مترابطة متضمنة، حيث أنها تتضمن الجوانب المعرفية و الوجدانية و السلوكية، كما أنها متضمنة من حيث التطبيق، فالعدل مثلا قيمة سياسية و قيمة أخلاقية.

_ القيم مرتبة قيما بينها ترتيبا هرميا. و هذا الترتيب الهرمي ليس جامدا بل متحركا و متفاعلا، فالسلم القيمي قد يهتز سلبا أو إيجابا، إذا كثير ما يتفكك النسق القيمي و يعاد ترتيبه من جديد نتيجة للتغيرات الاجتماعية و الثقافية. [1]

[1] عبد الله عفلة خزا علي، " الصراع بين القيم الاجتماعية و القيم التنظيمي في الإدارة التربوية"، دار الحامد للنشر و التوزيع، ط1، الأردن، عمان ، 2009،ص 38.

5_ سوسيولوجية نسق القيم:

قدم علماء الاجتماع تحليل سوسيولوجي لتفسير القيم و تحليلها و لم يتم دراسة موضوع القيم إلا حديثا، و حظي هذا الأخير بمكانه في الدراسات السوسيولوجية و أصبح استخدامها متزايد، فقط تطرقت العديد من النظريات حول هذا الموضوع و هو موضوع القيم حيث أصبحت جزءًا لا يتجزأ من علم الاجتماع و من العلماء الذين تطرقوا إليه نجد على سبيل المثال "إيميل دور كريم" و "ماكس فيبر" و "سبنسر" و "كارل ماركس" و غيرهم و منه سنتطرق إلى أهم ما تناولته الدراسات السوسيولوجية
لنسق القيم:

5_1_القيم معطيات اجتماعية عند إيميل دور كايم:

إن الرؤية السوسيولوجية في تفسير القيم و الظواهر الأخلاقية في محاضراته عن التربية الأخلاقية التي ألقاها في الفترة الزمنية ما بين (1907/1902) التي نشرت في العديد من الكتب و المجالات، و رأى "دور كايم" إلى أن كل مجتمع من المجتمعات البشرية له نظام أخلاقي، يمثل حقيقة اجتماعية، و لقد لعب هذا النظام الأخلاقي دورًا في نظام تقسيم العمل، فالمجتمع هو أساس القيم و مصدرها و هو الحارس لها فهو نتاج اجتماعي لعوامل اجتماعية.

و كان إسهامه يتمثل في تأكيد على دور نسق القيم في تحديد السلوك الاجتماعي و في الحقيقة أن "إيميل دور كايم" قد وجه انتباه السوسيولوجيين إلى أهمية القيم، و الأفكار في الحياة، و لتأكيد المستوى الاجتماعي للقيم، و قد وضح كيف أن المجتمع يعبر عن ظاهرة أخلاقية و أن الأخلاق خاصية اجتماعية، فهي مفهوم عن العقل و الضمير الجمعي فكرة الاعتقادات المشتركة أو القيم العامة، و لعل مشكلة الوحدة و التضامن و التكامل المجتمعي للجماعة واضحة في كتاب تقسيم العمل في المجتمع، فهو عبارة عن توضيح جملة من التغيرات التي حدثت في المجتمع نتيجة التكنولوجيا و العولمة و كيفية تأثيره في نسق القيم.

كما أطلق "دور كايم" تسمية التضامن العضوي في مقابل التضامن الآلي الذي هو تابع في نسق القيمة أو العقل، و في المجتمعات التقليدية ليتم التكامل و التضامن من خلال نسق القيمة العامة التي تخدم الأهداف الجماعية و تحدد المسؤولية، و التضامن العضوي هو نتيجة العلاقات الاجتماعية المتداخلة لنسق العمل و أن كل فرد يتمتع باستقلالية الخاصة. [1]

[1] طاهر بوشلوش محمد، التحولات الاجتماعية و الاقتصادية و أثرها على المجتمع الجزائري، دار بن مرابط للنشر، ط1، الجزائر ص 260،259.

و اعتبر بأن القيم و الأخلاق هي التي تسيطر على قوة الأفراد و سلوكهم في المجتمعات.

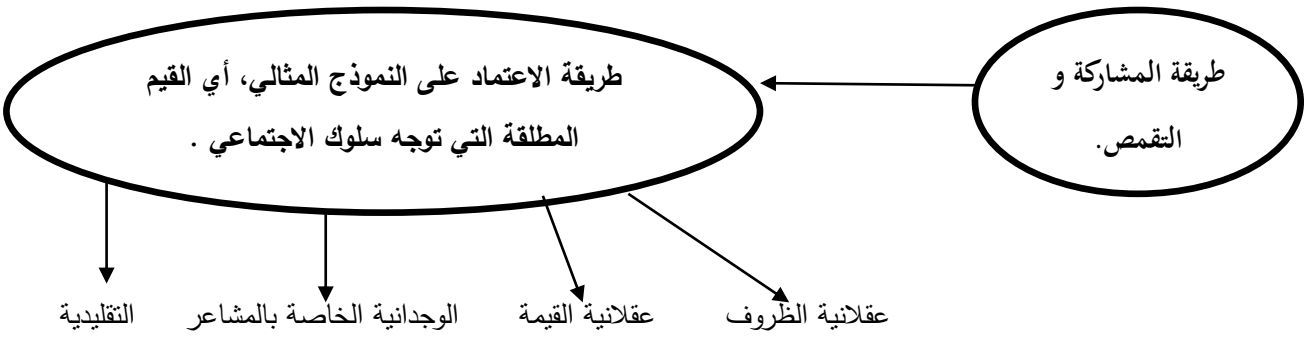
_ و قدم دراسته عن ظاهرة الانتحار فإن معدل العلاقات في أنساق القيمة أنساق قيمة اجتماعية متنوعة، بين القيم و الاعتقادات الرئيسية المشتركة للمجتمع، فوجد علاقات بسيطة جدًا حيث تضعف و تتلاشى روابط المجتمع أو قيمة فيتولد إحساس داخلي بالمسؤولية اتجاه الآخرين و تكون عند الالتزامات المشتركة قليلة، و يكون من المتوقع حدوث الانتحار و التي يسميها "إيميل" بفقدان المعايير "الأنوميا" كما نجده يؤكد على القيم باعتبارها ميكانيزمات للتضامن الاجتماعي و هذا ما أظهره في كتابه "الأشكال الأولية للحياة الدينية"، حيث ينظر إلى القيم بأنها مقولات أساسية للإدراك، و أن الواقع الاجتماعي يتمثل في المثل و القيم، و لا يمكن الفصل بين نسق القيمة و الأخلاق عن الطبيعة الحقيقية للمجتمع و قام بدراستها عن طريق الملاحظة الخارجية و الاستقصاء دون الاهتمام بالجوانب الذاتية.[1]

5_2_ القيم هي القوى و المعاني وراء الفعل الاجتماعي عند ماكس فيبر:

ركز "ماكس فيبر" في دراسة للقيم على ذاته نقاط رئيسية و هي:

أ_ القيم كموضوع للدراسة السوسيولوجية: إن الفعل الاجتماعي عند "ماكس فيبر" هو سلوك إنساني يعطيه الفرد معنى، و أعطي اهتماما واضحا للقيم و المعايير أو نسق المعنى الذي يشكل الفعل الاجتماعي، ومنه فقط أراد "ماكس فيبر" القول بأن من أجل تفسير الفعل الاجتماعي فإنه يجب أن يتحرر من حكم القيمة.

ب_ المنهج في دراسة نسق القيمة: يعرف "فيبر" الفهم بأنه فهم الأنساق و المعاني الثقافية و المعاني الدافعية المقصودة من الفرد الفاعل في مواقف معنية، و منه أصبح الفهم وسيلة للبحث السوسيولوجي، و يعمل على تقديم علاقة بين الفعل و القيمة بطريقتين هما:[2]

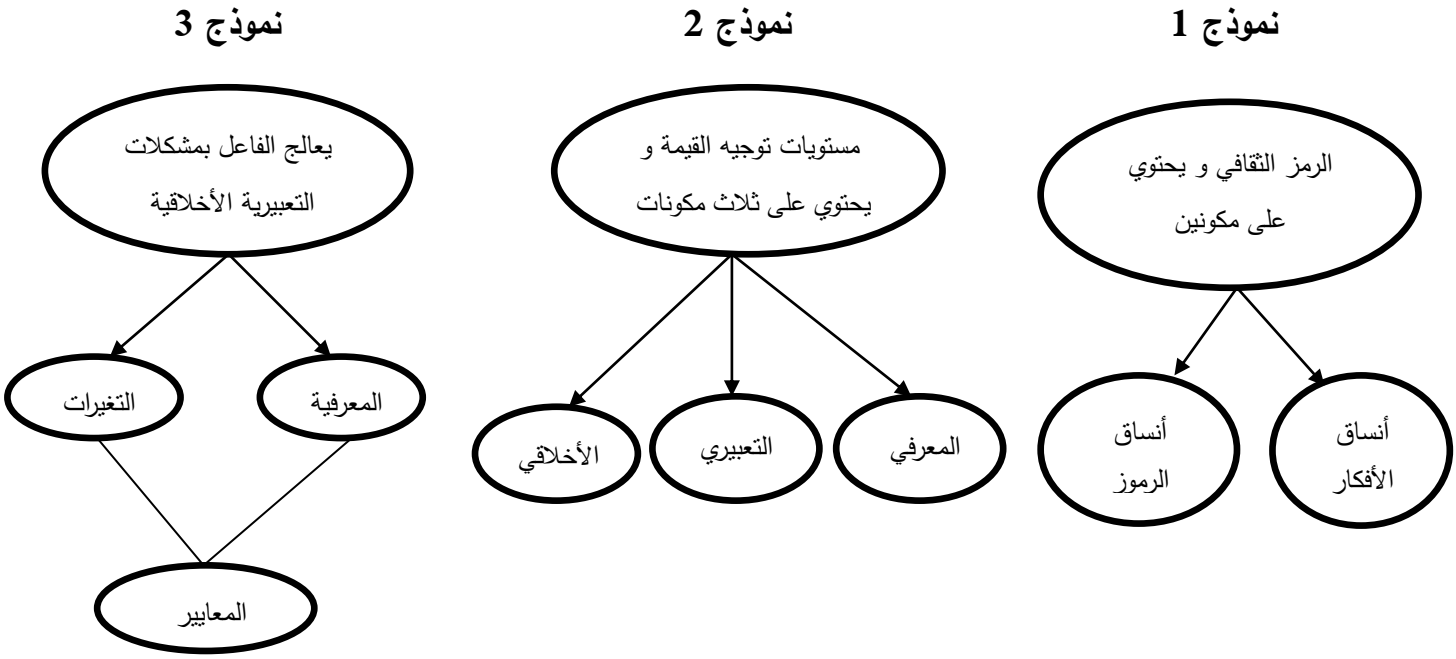


[1] طاهر بوشلوش محمد، مرجع سابق، ص72.
[2] محمد أحمد البيومي، علم إجتماع القيم، دار المعرفة الجامعية، 2004، ص 74.

ج_الدراسة التجريبية للقيم: و هي إحدى الدراسات التي قام بها في أبحاثه من خلال بحثه عن العلاقة بين القيم الدينية و الأنساق الاقتصادية و كيف تشكلت الرأسمالية الحديثة و اعتبر أن القيم هي عامل دينامي في التغيير التاريخي و الثقافي، كما أدرك أهمية التكنولوجيا.

5_3_ القيم عند "تالكوت بارسونز":

قال بأن القيم ظاهرة اجتماعية ثقافية مصدرها البناء الثقافي و قسمه إلى ثلاث نماذج:



و منه فإن القيم عند "تالكوت بارسونز" هي عنصر في نسق مشترك يعتبر معيارًا أو مستوى للاختيار بين بدائل التوجيه التي توجد في الموقف و هي تحافظ على استقرار البناء الاجتماعي، مما تخلق التماسك و التضامن و التعاون في المجتمع.[1]

[1] طاهر بوشلوش محمد، مرجع سابق، ص 72.

خلاصة الفصل:

محمل القول لهذا الفصل هو أنه يتضح أن مفهوم القيم الاجتماعية التي تناولها عدة علماء حددّت بأنها تلك الاهتمامات و الميولات نحو تكوين علاقات مختلفة مثل: صداقة، التعاون، المودّة بين الأفراد ة قد تكون ناتجة عن علاقات العمل، أو المجتمع و من خلال هذا يكتسبها الفرد و قد تتفاوت هذه القيم الاجتماعية التي يحملها الفرد و القيم التي يمارسها سواء في حياته اليومية أو المهنية.

الفصل الثالث: السلوك التنظيمي

❖ الفصل الثالث: السلوك التنظيمي

- تمهيد

1. ماهية التنظيمي الرسمي.
2. السلوك التنظيمي.
3. أنواع السلوك التنظيمي.
4. أهداف السلوك التنظيمي.
5. أبعاد السلوك التنظيمي .
6. السلوك التنظيمي و علاقته بالعلوم السلوكية الأخرى.
7. السلوك التنظيمي و النظريات الإدارية الحديثة.
8. محددات السلوك التنظيمي الداخلية و النفسية و الاجتماعية.

- **تمهيد :**

إن السلوك الإنساني هو أكثر سلوك الأحياء تعقيدا و إنه من الصعب توقعه أو التنبؤ به ، و لذلك فإن الإداري الذي يتعلق عمله مباشرة بتنسيق و استغلال الموارد البشرية كثيرا ما يتمنى لو كان عالما اجتماعيا أو طبيبا نفسيا لزيادة قدرته على تفهم سلوك العاملين حتى يؤدي عمله بكفاية أكبر حيث أن معظم المفاهيم السلوكية نمت و تطورت في علمي النفس و الاجتماع و يلعب النظام الشخصي دورا فاعلا في استكمال النموذج الخاص بسلوك الفرد داخل التنظيم و عليه فنحن بحاجة إلى معرفة الأسباب المؤدية للسلوك و استمراره أو التحول عنه ، و السلوك الإنساني لفرض التنبؤ به مستقبلا و السيطرة عليه أو التحكم فيه .

1.ماهية التنظيم الرسمي :

ينشئ التنظيم الرسمي مع نشأة المؤسسة ، بغية تخفيف أهداف محددة سابقا ، و هو بمثابة وظيفة إدارية يتم من خلالها تحديد الهيكل التنظيمي للمؤسسة ، تحدد فيه الوظائف و المسؤوليات و السلطات و الاتصالات و تسلسل القيادة بوضوح تام ، و يصمم لتمكين العاملين فيه من تحقيق تلك الأهداف . كما يشمل القواعد و اللوائح التي تحكم العلاقات الرسمية بين كل فرد ، و الأفراد الآخرين التي تطبقها الإدارة بهدف تنفيذ سياسات العمل لتحقيق أهداف المؤسسة ، و لهذا التنظيم أسسا يقوم عليها ،و هي مجموعة من القواعد القانونية المنظمة و المكتوبة التي تحكم التصرفات و النشاطات داخل المؤسسة ، و التي تعد ملزمة لجميع الأفراد ، كذلك مجموعة من المبادئ التي تحكم التنظيم الرسمي ، و يأخذ شكلا هرميا في السلطة ، حيث تطرق العديد من العلماء لتنظيم الرسمي و أولوه أهمية كبيرة على اعتباره العنصر الأهم في أي مؤسسة فتعددت التسميات فمنهم من أطلق عليه اسم الهيكل التنظيمي و البعض التنظيم البيروقراطي.[1]

ـ عرفه "سكوت Scott" بأنه كل وحدة اجتماعية تقام بطريقة مقصودة لتحقيق أهداف محددة.[2]

ـ و عرفه "عمر سعيد و آخرون" : التنظيم الرسمي هو الذي يهتم بهيكل المؤسسة و تحديد العلاقات بين الأفراد فيها ، و تقسيم الأعمال ، و توزيع الاختصاصات ، و تحديد السلطات و المسؤوليات في المؤسسة، و من ثم وضوح دور كل فرد فيها ، إذا أن التنظيم الرسمي هو مقام بفعل إدارة المؤسسة.[3]

2.السلوك التنظيمي :

ـ يرى سيزلافي دوالاس أن السلوك التنظيمي هو الاهتمام بدراسة سلوك العاملين بالوحدات التنظيمية المختلفة و اتجاهاتهم و ميولهم و أدائهم فالمنظمات و الجماعات الرسمية تؤثر في إدراكات العاملين و مشاعرهم و تحركاتهم ، كما تؤثر البيئة في المنظمات البشرية و أهدافها .

ـ و يعتقد ميتشل Mitchell أن مجال السلوك التنظيمي يغطي جانبين رئيسيين هما : أسباب السلوك الإنساني كأفراد و كجماعات و كيفية استخدام هذه المعلومات لمساعدة الأفراد على أن يصبحوا أكثر إنتاجية و رضا في منظمات العمل.

ـ و يرى بعض المنظمين أن السلوك التنظيمي هو دراسة و تطبيق المعرفة المتعلقة بكيفية تصرف الأفراد و الجماعات داخل المنظمات،بهدف الوصول إلى التصرفات و الممارسات الأكثر فاعلية و بالتالي فإن

---

[1] أمين عبد الهادي حمدي ،الإدارة العامة العربية ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، مصر ، 1977م ، ص 99 .

[2] عبد الرزاق جلبي ، علم اجتماع التنظيم ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 1999م ، ص 16.

[3] عمر سعيد و آخرون ، مبادئ الإدارة الحديثة ، مكتبة دار الثقافة ، عمان ، الأردن ، 1991م ، ص 74 .

السلوك التنظيمي وفقا لرؤيتهم يزود المديرون بعدد من الأدوات المختلفة لتحليل سلوك الأفراد و الجماعات داخل مجال العمل .

ـ و يمكن إلى أن يشير السلوك التنظيمي إلى تصرفات الأفراد و الجماعات داخل المنظمات أي داخل بيئة العمل.[1]

3.أنواع السلوك:

يمكن تصنيف السلوك بشكل عام إلى ثلاثة أنواع من السلوك و رغم أنه لا يمكن فصل الواحد منهما عن الأخر [2]

ـ السلوك الفردي:

و هو أبسط أنواع السلوك حيث أنه يتعلق بالفرد و ما يتعرض إليه من مواقف في حياته اليومية ، فسلوك الفرد يتمثل بالاستجابة لمؤثر خارجي معين، و من المعروف أن الأفراد لا يستجيبون بصورة واحدة للمؤثر الواحد حيث أن إدراك كل فرد للمؤثر يختلف عن الأخر من ناحية و للاختلافات الفردية من حيث السن و الجنس و غيرها من ناحية أخرى.[3]

ـ السلوك الجماعي:

و هو سلوك الجماعة التي تتصف بالقدرة على تطوير قواعد و عادات سلوكية بصورة تلقائية تخالف ما هو مقبول و شائع، و يرى علماء الاجتماع أن السلوك الجماهيري يمثل نموذجا أساسيا للسلوك الجماعي ، فهم يرون الجماعة كالفرد تتعرض إلى حالات من التضعضع و التمزق من الحين إلى الأخر ، فإذا كان هذا التمزق عنيفا فإنه ينقل الجماعة إلى حالة من التوتر و الارتباك الذي يؤدي إلى العنف.

ـ السلوك الاجتماعي :

و هو السلوك الشائع بين الجماعات الإنسانية ، فهو يفسر علاقة الفرد بغيره من أفراد الجماعة ، و يعتبر الدكتور " نجيب إسكندر " أن السلوك يكتسبه الفرد منذ ولادته نتيجة علاقاته بأسرته التي ينشأ ضمنها ثم علاقته بأفراد المجتمع ، فارتباط شخص بشخص أخر يترتب عليه سلوك معين نتيجة تأثير كل منهما على الأخر ، فعلاقة الأب و الابن تزداد قوة و تتوثق روابطها ، حيث يلعب كل منهما دور المؤثر و المستجيب

---

[1] سامر جلدة " السلوك التنظيمي و النظريات الإدارية الحديثة ". دار أسامة للنشر و التوزيع ، الأردن ، عمان ، 2009م ، ص 11.

[2] دكتور طارق طه ، "السلوك التنظيمي في بيئة العولمة و الانترنيت " ، دار الفكر الجامعي ، 30 شارع الإسكندرية ، ط1 ، 2008م ، ص 28 .

[3] يوسف عنصر، ناجي ليثم ، أهم المحددات السيكولوجية المستخدمة في قياس و تشكيل سلوك العمال التنظيمي ، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية جامعة الوادي ، العدد السابع ، جويلية 2014م ، ص 127 .

فبينما يقوم الأب بدور المؤثر في توجيه وحث الابن على الدراسة يستجيب الابن بالجبر و الاجتهاد و يحقق مركزا متقدما ما بين رفاقه فيصبح بذلك مؤثرا على الأب الذي يقوم بالاستجابة و تقديم هدية قيمة لابنه.[1]

4.أهداف دراسة السلوك التنظيمي :

اتفق معظم علماء الإدارة على أن دراسة السلوك التنظيمي تستهدف تحقيق أربعة أهداف رئيسية و التي تتمثل في:

1. الوصف:

يتيح دراسة السلوك التنظيمي وصف كيفية تصرف الأفراد داخل بيئات العمل في ظل ظروف متنوعة و تحقيق هذا الهدف يتيح للمديرين إدارة السلوك البشري داخل منظماتهم بصورة أكثر فاعلية

2. التفهم:

تتيح دراسة السلوك التنظيمي لمديري المنظمات تفهما أوسع لهذا يتصرف أفراد داخل بيئة العمل على نحو معين (أسباب تصرفهم) .

3. التنبؤ:

تمكن دراسة السلوك التنظيمي من التنبؤ بالسلوك الذي يمكن أن يتخذه أفراد التنظيم في المستقبل (سواء كان إيجابي أم سلبي).[2]

1.التحكم:

تزيد دراسة السلوك التنظيمي من قدرة مديري المنظمات على التحكم و السيطرة على سلوكيات الأفراد داخل بيئات العمل، و كذا الرقابة على تصرفاتهم نتيجة تفهمهم للدوافع المرؤوسين و كيفية تحفيزهم.

[1] يوسف عنصر ، مرجع سابق ، ص 128.

[2] طارق طه " ،مرجع سابق، ص 32 .

5.أبعاد السلوك التنظيمي :

1- الالتزام باللوائح و المعايير: " اللوائح " و يعرفها علماء القانون بأنها القواعد التشريعية الفرعية الواردة بشأن موضوع معين ، حيث تتسم المؤسسات بوجود دستور من القواعد و القوانين و تحدد بدقة واجبات الأدوار الاجتماعية و توقعاتها ، و هذا يؤدي إلى شعور أفرادها بالخضوع لها ، و تؤدي هذه اللائحة مهام أخرى في تحديد معايير خاصة لتقييم السلوك و تعديله ، و من الجدير بالذكر أن هذه اللائحة توجد بصورة مكتوبة ، فالالتزام باللوائح و القوانين يعني تفيد الموظف (العامل) بلوائح و قوانين المؤسسة دون أي تجاوز .

2- أخلاقيات المهنة : يشير مفهوم أخلاقيات المهنة بشكل عام إلى القيم و المعايير الأخلاقية التي يستند إليها أفراد المجتمع لغرض التمييز بين ما هو صحيح و ما هو خطأ.

3- أما أخلاقيات المهنة هي تلك المبادئ و المعايير التي أساسا لسلوك أفراد المهنة التي يتعهد زملاء المهنة بالتزامها، و ترتبط أخلاقيات المهنة بسلوك أخلاقي لا يفرق و يتعارض مع أخلاقيات المهنة.

أ- **احترام و تقدير المهنة :** و يشير هذا البعد إلى احترام الموظف العامل لقواعد المهنة دونما أي هدر لمتطلباتها ، أي احترام العمل من دون أي تجاوز لقواعد العمل .

الموضوعية : و نعني هنا عدم تأثر العامل بأفكار و قيم معنية ، حيث لا تكون أحكامه قيمية ، و يكون متجردا أثناء قيامه بأعماله في المؤسسة ، أي يعني عدم التصرف بشي يوافق الرغبة أو العواطف ، بل معاملة جميع المراجعين بحسب لوائح و قوانين المؤسسة أيا كانوا دون أي تخصيص.[1]

[1] ليلى الهادي إسماعيل الحاج علي " السلوك التنظيمي للعاملين بالإدارة العامة لجامعة الزاوية " دراسة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في مجال علم الاجتماع ، ليبيا ، 2020 ص 18 .

6.السلوك التنظيمي و علاقته بالعلوم السلوكية الأخرى :

1- علم النفس : ***psychologie***

يعرف علم النفس الحديث بأنه علم السلوك Science of Behaviar ويتلخص هدفه الأساسي في فهم السلوك الإنساني و التنبؤ به و التحكم فيه ، و يعتبر علم النفس أكثر الفروع ارتباطا بالعلوم السلوكية و السلوك التنظيمي .

و يدرس علم النفس أيضا العلاقات الوظيفية بين سلوك الأفراد و المؤثرات غير الإنسانية ، و يستطيع المدير أن يستفيد من المعارف الأساسية التي يقدمها علم النفس ، و التي تتركز في فهم الحاجات الأفراد و رغباتهم ، و معرفة دوافع العمل عندهم ، و بالتالي يستطيع المدير أن يضع البرامج التحفيزية الفعالة التي تؤثر عليهم .

يتفق علماء النفس على أن الدافعية من العوامل الأساسية المحددة للسلوك ، حيث تشير الدافعية إلى العمليات الذهنية التي تدفع إلى السلوك المعني ، و يدرس علماء النفس الدافعية باحثين عن تفسير القوة التي تدفع الناس لفعل ما .

و من الجدير بالذكر أن علم النفس يتضمن دراسات تخصصية عديدة منها على سبيل المثال: علم النفس الاجتماعي و علم النفس التقني و غيرها من العلوم.

2- علم الاجتماع : Sociologie :

يعرف علم الاجتماع تقليديا بأنه علم المجتمع (Science of society) و في كثير من الأحيان تكون أهدافه غير واضحة بالنسبة لبعض الأفراد. فالبعض يخلط بين علم الاجتماع و الخدمة الاجتماعية التي تهتم بحل المشاكل الاجتماعية أو البعض الأخر يخلط بينه و بين الفلسفة السياسية الاستدراكية و لكن علم الاجتماع في الواقع أقل تدقيقا من ذلك بكثير ، و يمكن وصفه ببساطة بأنه العلم الذي يستخدم المنهج العلمي في جمع المعرفة عن السلوك الاجتماعي للإنسان في المجمعات و المنظم الاجتماعية و الجماعات الصغيرة .

و علم الاجتماع له تاريخ بعيد و إن كان التركيز في علم الاجتماع القديم يختلف عنه في علم الاجتماع الحديث، ففي الأول كان الاهتمام منصب على المشاكل العملية و الوقتية و محاولة تطوير و تحسين المجتمع ، بينما علم الاجتماع الحديث يركز على المنهج العلمي الدقيق المبني على دراسات ميدانية متعددة و أساس نذري متين و يدرس علم الاجتماع الوحدات التالية مرتبة ترتيبا تنازليا: المجتمع، النظريات الاجتماعية و الجماعات و أخيرا الأنماط الاجتماعية و قد تفرعت دراسات عن هذا العلم مثل علم الاجتماع

الصناعي الذي يهتم بدراسة العوامل الاجتماعية و مدى تأثيرها على سلوك الأفراد و نجد علم الاجتماع الريفي، الذي يدرس المجتمعات الريفية.[1]

3- علم الانثربولوجيا (علم الإنسان) Anthropologie :

يمكن تعريف الانثربولوجيا بأنها علم الإنسان Science of Men اللفظ يوناني و يرجع استخدامه إلى العصور اليونانية و الرومانية القديمة و لكن علم الانثربولوجيا الذي يستخدم مناهج البحث العلمي المتكامل يعتبر حديث نسبيا .

إن المجال الذي يبحث فيه علم الأنثربولوجيا الأساسي هو تفسير الحضارات و دراسة تطورها ، و أهم مفهوم في علم الأنثربولوجيا هو مفهوم الثقافة و التي تشير إلى طريقة الحياة لمجتمع معين و هذه الطريقة في الحياة تتضمن الكثير من أشكال السلوك التي تعتبر أفعالا عادية و متوقعة الأفراد هذا المجتمع و من الطبيعي وجود أفراد مختلفين في السلوك في مجتمع ما يمثل أحد أشكال الثقافة في المجتمع ، و من الطبيعي و جود أفراد مختلفين في السلوك في مجتمع ما يمثل أحد أشكال الثقافة على سلوك الأفراد و الجماعات مما سهل فهم هذا السلوك و التنبؤ به .

و في النهاية يلاحظ أن للعلوم السلوكية أثرا كبيرا في مجال السلوك التنظيمي إذا أنها و فرت مرجعا أساسيا يساعد على استخدام الأسلوب العلمي ، فروع البحث شملت مجال السلوك التنظيمي ، إن العلوم السلوكية تشير إلى العلوم الاجتماعية الرئيسية و هي علم النفس و علم الاجتماع و علم الأنثربولوجيا (علم الإنسان) ، و هناك معايرات لاعتبار أي علم على أنه من العلوم السلوكية و هما :

1_ أن يكون موضوع البحث هو السلوك الإنساني .

2_ استخدام الأسلوب العلمي في البحث.[2]

[1] سامر جلدة مرجع سابق ص 16.

[2] سامر جلدة مرجع سابق ص17.

7.نظريات السلوك التنظيمي:

إن النظريات و بافتراضها حول الإنسان و سلوكه تحدد نمط التعامل الواجب إتباعه مع الإنسان، و لذا من المهم جداً إعطاء فكرة موجزة عن النظريات السلوك التنظيمي و افتراضاتها و يمكن تقسيم مراحل التطور الفكري الإداري إلى مراحل و هي:

7_1_النظريات الكلاسيكية:

تشير النظريات الكلاسيكية إلى النظريات القديمة في تفسير السلوك الإنساني و لقد افترضت النظريات الكلاسيكية مع اختلاف نماذجها بأن الأفراد كسالى و أنهم غير قادرين على تنظيم و تخطيط العمل، و أنهم غير عقلانيين، و أنه لهذه الأسباب غير قادرين على أداء أعمالهم بصورة سليمة و فعالة، و عليه وجب السيطرة على هذا السلوك غير الرشيد، فباتت افتراضات هذه النماذج الكلاسيكية تؤمن بضرورة فرض نموذج عقلاني و رشيد، و ذلك في محاولة السيطرة و التحكم في السلوك داخل المنظمات.[1]

و من ضمن النظريات الكلاسيكية نجد نظرية الإدارة العلمية لفرد يريك تايلور و هو مهندس أمريكي عمل في إحدى شركات الحديد و الصلب بأمريكا، فكان عاملا و مراقب قبل أن يحصل على شهادة في الهندسة، و كان شديد التأثر بالفترة التي سبقت حصوله على الشهادة و تسلمه وظائف إدارية في تلك الشركة.[2]

إذا افترض تايلور أن الأفراد كسالى و أنهم مندفعون فقط من الناحية المالية و أنهم غير قادرين على تخطيط و تنظيم الأعمال المنطوية بهم، و حاول تايلور تفسير السلوك الإنساني و التنبؤ به و السيطرة عليه و هنا ظهرت محاولته المتمثلة في مبادئ الإدارة العلمية عام 1911.

و من أهم هذه المبادئ نجد: تقسيم العمل، اختيار الأفراد العاملين بطريقة علمية، التدريب السليم للعاملين و مساعدة العاملين على الأداء عن طريق التخطيط المناسب لأعمالهم.[3]

إلا أن هذا لم يمنع من توجيه بعض الانتقادات لنظرية تايلور و منها نجد أن فصل التخطيط عن التنفيذ و ميل الإدارة العلمية إلى التخصص العميق أدى إلى تقليل الاعتماد على المهارة العمالية من ناحية و زيادة المال من ناحية أخرى و إهمال النواحي الإنسانية و معاملة الموظف على أنه آلة و إهمال التنظيم غير الرسمية.[4]

---

[1] أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الإسكندرية،ط2003،1،ص 29.
[2] صبحي العتيبي، تطور الفكر و الأنشطة الإدارية، دار الحامد، عمان،ط1،ص19.
[3] بشير العلاق، الإدارة الحديثة، دار البازوزي، عمان،ط1، 2008، ص 63.
[4] محمد عبد السلام، التطورات الحديثة في الفكر الإداري و التنظيمي، دار الكتاب الحديث، القاهرة، ط1، 2008، ص 82.

و برزت بعدها النظرية العلمية الإدارية لهنري فابول حيث اتبع أربعة عشر مبدأ لتنظيم العملية الإدارية بالرغم من أن هذه المبادئ ما زالت تلقى حتى اليوم بالقبول العام إلى أنه لمن المعترف به أيضا أنها لا يجب أن نطبق حرفيا نفس الطريقة و الأسلوب.[1]

أما النظرية البيروقراطية لماكس فيبر نجد أنه قد استخدم مصطلح البيروقراطية في إطار اجتماعي تنظيمي، و مصطلح البيروقراطية يعني مجموعة الأنساق القانونية للسلطة التي تمارسها المنظمات كبيرة الحجم، و التي تعتمد على الرسمية و الموضوعية و الرشد في بناء أنظمتها الإدارية.

قامت النظريات الكلاسيكية بمحاولة تفسير السلوك الإنساني في العمل، و لقد كانت نظرتها للفرد العامل على أنه كسول و غير عقلاني بالإضافة إلى اعتباره أنه كائن اقتصادي و إمكانية التأثير عليه من خلال تقديم الحوافز المادية مثل: الأجور، المزايا كما أنها أهملت الظروف البيئة المحيطية و تأثير على سلوك العاملين.

7_2_النظريات النيو كلاسيكية:

أ_مدرسة العلاقات الإنسانية "إلتون مايو":

تعتبر الدراسة التي تمت بإشراف "إلتون مايو" أستاذ علم النفس في جامعة هار فاردين عام 1927م، المعروفة بدراسة هوثورن التي تمت في شيكاغو في شركة و ستون إلكتريك بداية الحركة الإنسانية في الإدارة خلال القرن العشرين و قد بينت هذه الدراسة أن هناك ترابطا بين السلوك و العواطف و أن للجماعة أثرا على سلوك الفرد و أن المعايير الجماعة أثرا كبيرا في وضع أسس مخرجات المستخدم للفرد، و أن أثر متغير تعتبر ثانويا بالنسبة لمخرجات الفرد إذا ما تمت مقارنة بأثر معايير الجماعة و عواطفها و إحساسها بالأمن.

و قد أسهمت حركة العلاقات الإنسانية في إثراء الفعل الإداري من خلال طرح أفكار و مبادئ هامة تتعلق بجوانب و هي:

السلوك الإنساني هو أحد العناصر الرئيسية المحددة للكفاءة الإنتاجية.

أن القيادة الإدارية هي من الأمور الأساسية المؤثرة في سلوك الأفراد و بالتالي المحددة لكفاءتهم.

الاتصالات و تبادل المعلومات و التفاعل الاجتماعي المفتوح بين العمال بعضهم البعض و بينهم و بين رؤسائهم تسهم جميعا في تطور علاقات العمل بشكل إيجابي يؤثر في الإنتاجية و الإدارة الديمقراطية هي الأسلوب الأفضل لتحقيق أهداف الإنتاجية و من ثم انتشرت مفاهيم المشاركة في الإدارة و تعويض السلطة و اللامركزية الإدارية.[2]

[1] محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة، الإسكندرية، ط1، 2003، ص 34.
[2] علي السلمي، السلوك التنظيمي، مكتبة غريب، الإسكندرية ط1، ص 31.

ب_ النظرية ماكريغور:

يعتبر الكثيرون أن نظريتي الأول للكاتب "دودلاس ماكريغو" البداية الحقيقية للمدرسة السلوكية في الإدارة. لقد تضمن كتابه القيم و المشهور للجانب الإنساني في المنظمة الذي صدر عام 1960 فلسفتين نظريتين حول طبيعة الإنسان، و ذلك اعتماد على خبرته و ممارسته الطويلة في الاستشارات الإدارية.

_ النظرية (x):

تقوم هذه النظرية على أن العاملين كسالى لا يحبون العمل و لكنهم مرغمون عليه لأنهم بحاجة إلى تأمين معيشتهم و لا تدفعهم إليه إلا لحاجة الاقتصادية لذا يتوجب ممارسة الرقابة و الإكراه عليهم إذ أنّهم يحاولون أن يتهربوا من المسؤولية و يبحثون فقط عن الاستقرار المادي.[1]

_ النظرية (y):

إن النظرية y إلى جانب إيمانها بدوافع العمل و حاجات العاملين تحاول تقديم فروض أخرى تفسير بعض مظاهر السلوك الإنساني و ذلك على النحو التالي:

_ الفرد يحب العمل و يتحمل المسؤولية و لديه رقابة ذاتية و لا يحتاج للعقاب.

تنظر للعاملين على طبيعتهم الحقيقية كبشر لم يخلقوا ضدّ أهداف الإدارة.

- ليست الإدارة هي التي تضع العاملين في موضع الإحساس و تحمل المسؤولية لتحقيق أهدافها بل هو مغروس في نفوسهم و على الإدارة إعانتهم على تطوير و اكتشاف الصفات الأساسية لتحقيق أمانيهم و أهدافهم.[2]

7_3_ النظرية الحديثة:

أ_ نظرية اتخاذ القرار: يعتبر العلماء و الباحثين بعلم الإدارة أن أي تطوير أو إصلاح للإدارة ترتبط لمدى النجاح في إتحاد أفضل القرارات كما أكد رواد الفكر السلوكي في كتابتهم على أهمية البيئة المحيطة و المعيقّات للقرارات و طريقة اتخاذها و من رواد هذا الفكر "هاربرت سايمون" حيث يرى أن السلوك الإداري هو نتيجة لعمليات اتخاذ القرارات التي تجري في التنظيم ففهم السلوك و التنبؤ به يقتضيان دراسة كيف تتخذ القرارات.

_ و يرى سايمون أن الخطوات اتخاذ القرار تمر بالمراحل التالية:

[1] صبحي العتيبي، السلوك التنظيمي، مكتبة الغريب، الإسكندرية، ط1، ص 31.
[2] عامر عوض، السلوك التنظيمي الإداري، دار أسامة، ط1، 2008، ص 62.

ـ مرحلة البحث و الاستطلاع و هي مرحلة البحث و الاستخبار عن مواقف مناسبة لاتخاذ القرارات التي يجب أن تتخذ.

ـ مرحلة التصميم و هي مرحلة البحث عن بدائل مختلفة لمداومة تلك المواقف.

ـ مرحلة الاختيار يتم من خلالها اختيار أحد البدائل من بين البدائل المتاحة.[1]

ب_ نظرية (Z): رائد هذه النظرية "ويليام اونشي" و نظرًا للنجاح الذي حققته المنظمات اليابانية في مختلف الميادين في الثمانينات و أوائل التسعينات من القرن الماضي فقد اهتم عدد من الكتاب و الباحثين بدراسة التجربة اليابانية في الإدارة و التنظيم و أوائل الثمانينات من القرن الماضي صدر كتاب نظرية (Z)، هذه النظرية هي نظرية توفيقية النموذج الياباني.

حيث لاحظ الباحث ويليام أثناء دراسته تفوق إنتاجية المؤسسات اليابانية في أمريكا على المؤسسات الأمريكية بالرغم من تفوق الأخيرة في عناصر الإنتاج من رأس المال و عدد العاملين، فيرى أن سر التفوق الياباني راجع إلى كيفية إدارة العنصر البشري، فالإدارة اليابانية تدور حول فلسفة خلق العامل السعيد في عمله و تقوم نظرية **ج** على ثلاثة أسس تتمثل في:

ـ **الثقة:** كلما زادت الثقة في العامل زادت إنتاجية.

ـ **الألفة و المودة:** فالعامل ينظر إلى صاحب المنظمة على أنه رب أسرة ويكون العمل في جو الألفة و المودة و الاحترام.

ـ **المهارة:** و تعني مهارة الإشراف، فالمشرف يتوجب عليه معرفة أحوال العاملين و التي تمكنه من البعث روح التعاون و الثقة بين المسؤولين.[2]

[1] خليل، محمد الغزاوي، إدارة إتخاذ القرار الإداري، دار كنوز المعرفة، عمان، ط1، 2002، ص103.

[2] محمود سلمان، العمليات، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل، عمان، ط3، 2005، ص 57.

8_محددات السلوك التنظيمي الداخلية و النفسية و الاجتماعية:

8_1_البيئة الداخلية للمؤسسة :

تعرف بيئة المؤسسة الداخلية بأنها الأبعاد التنظيمية و الإدارية الداخلية للمؤسسة التي تحدد خصائص المؤسسة الداخلية و تميزها عن غيرها من المؤسسات و البيئة الداخلية للمؤسسة هي التي توجد داخل إطار المؤسسة ، كطرق أداء العمل و التقنية المستخدمة و النظم و القوانين الخاصة بالمؤسسة بما فيها الهيكل التنظيمي الرسمي، و مجموعات العمل ، و أنماط الاتصالات و أسلوب القيادة ، و نظام الأجور، و نظام الحوافز و ثقافة و الأنشطة، و الأعمال و المهام اللازمة لتحقيق أهداف المؤسسة، في ضوء الثقافة التنظيمية السائدة، لتؤدي في النهاية إلى مخرجات تعبر عن أداء المؤسسة و أداء العاملين فيها. و يسهم تحسين بيئة العمل الداخلية في تنمية دوافع العاملين وزيادة إقبالهم على العمل، و بالتدريج ينشأ لديهم نوع من الالتزام بمهامها و هذا ينعكس على سلوكياتهم من خلال الالتزام بمواعيد الحضور و الانصراف أو الالتزام بإنجاز مهام العمل في الوقت المحدد للعمل.[1]

عناصر البيئة الداخلية للمؤسسة:

أ_ تقسيم العمل: تسعى أي مؤسسة إلى تقسيم محددة للعمل، يضمن هذا التقسيم تناغم و تكامل الأعمال بداخلها، كما يضمن في الوقت ذاته استقلالية الاختصاصات و عدم تداخلها أو تضاربها. إذا أن تقييم المهام بين جماعة العمل من شأنه أن يحقق الأهداف بأحسن و أسرع صورة، زيادة على ذلك كونه يسهل عملية الإشراف.[2]

ب_ التسلسل الرئاسي: يمثل التسلسل الرئاسي في المؤسسة أحد عناصرها ذات التأثير العميق على شكل تفاعل بين أعضائها عبر المستويات التنظيمية المختلفة، ذلك أن تنظيم مراكز الرئاسة بطريقة معينة قد حددته العلاقات بين هؤلاء الأعضاء و مجالها و نمطها.[3]

[1] عابد رحيل ، عياد الشمري ، دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى مستوى قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، السعودية ، الرياض ، 2013 م ، ص 12 ، 13 .

[2] محمد عبد الفتاح عبد اللّه ، الأسس لنظرية للإدارة المؤسسات الاجتماعية ، نماذج تطبيقية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 2004 م ، ص 199 .

[3] روبرت بارون ، إدارة السلوك في المنظمات ، ترجمة رفاعي محمد رفاعي ، دار المريخ للنشر ، السعودية ، الرياض ، 2004 م ، ص 686 .

ج_ القواعد و الإجراءات التنظيمية :

تعد القواعد و الإجراءات التنظيمية الرسمية هي الأخرى عنصرا مهما في المؤسسة ، من حيث أنها هي التي تقف الأدوار ، و شاغلي الأدوار أمّا الإجراءات فتشير إلى خطوات تنفيذا لعمل خطوة بخطوة . و ما يتضمنه من نماذج مستخدمة و توقيعات و أختام ، بحيث يتم العمل بشكل نظامي و مرتب و تظهر هذه الإجراءات عادة في لوائح و أنظمة العمل ، فالقواعد و الإجراءات الرسمية لا توجد تنظيما مهما كان حجمه أو نشاطه ، فهي حيوية لأعضائها في حياتهم داخلها ، من خلال تأديتهم مهامهم و يتصلون فيما بينهم و يوجهون مواقفهم و اتجاهاتهم و أساليبهم اتجاه أداء مهامهم، فهذه القوانين تنظم مجالات تخصصهم الوظيفي بطريقة ثابتة و محددة تحديدا يعكسه توزيع الأنشطة و الأعمال العادية الضرورية، لتسيير دقة التنظيم على أعضاء التنظيم بعدها واجبات رسمية يؤديها الجميع رؤساء و مرؤوسين كل بحسب المركز الذي يشغله داخل المؤسسة فضلا عن تنظيم الأعمال تحدد هذه القواعد و الإجراءات شكل التفاعل بين أعضاء التنظيم و نمط السلوك المتوقع منهم في مختلف المواقف، و بين شكل ذاته تضم مجموعة المراكز في شبكة من العلاقات ببعضها البعض، حيث تؤسس لمستوى من الثقافة داخل النسق يمكنه من أداء وظيفته كما ينبغي.[1]

د_الثقافة التنظيمية :

هي الاعتقادات و التوقعات و القيم التي يشترك فيها أعضاء المؤسسة، و تؤثر على سلوك الأفراد و مواقفهم اتجاه القضايا الإدارية و العلمية المختلفة، فهي تمثل القيم و المعتقدات و المفاهيم و طرق المفاهيم المشتركة بين أفراد المؤسسة فالثقافة التنظيمية دور كبير في التأثير على سلوكيات الأفراد، و اتجاهات المؤسسة و صياغة الإستراتيجيات و الخطط الإدارية، كما تلعب دورا كبيرا في تماسك الجماعات و كان أبرزها داخل المؤسسة، إذا أنها توفر الإحساس بالذاتية و الهوية لدى الأفراد، و تعمل على استقرار المؤسسة، كما أنها تشكل مرشدا أخلاقيا لسلوك الأفراد، و بحسب « Gibson » تتكون ثقافة المؤسسة من قيم و عادات و افتراضات و قواعد و معايير و أشياء من صنع الإنسان و أنماط سلطوية مشتركة، و أن ثقافة المؤسسة تعبر في كثير من الأحيان عن هويته الشخصية.

و للثقافة التنظيمية عناصر تتمثل في القيم التنظيمية و المعتقدات و الأعراف، التوقعات التنظيمية و منه فإن الثقافة التنظيمية تؤثر على العاملين و تكوين السلوك المطلوب داخل المؤسسة.[2]

[1] أحمد ماهر ، السلوك التنظيمي ، مدخل بناء المهارات ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 1993 م ، ص 84.

[2] يوسف عنصر ، ناجي ليتيم مرجع سابق، ص 141.

هـ_ الحوافز:

و يقصد بها أنها تمثل مجموعة العوامل التي تعمل على إثارة تلك القوى الحركية للإنسان، و التي تؤثر على سلوكه و تصرفاته، كذلك تعرف بأنها مجموعة القيم المادية و المعنوية الممنوحة للأفراد العاملين في قطاع معين، و التي تشبع الحاجة لديهم و ترشدهم إلى سلوك معين و تنقسم الحوافز إلى:

أ_الحوافز المادية : الراتب و المكافآت....الخ.

ب_ الحوافز المعنوية: فرض الترقية و النمو الوظيفي، و الاعترافات بالجهد و الأداء.

ج_ الحوافز الفردية: و هي التي يقصد بها تشجيع الموظفين معنيين لزيادة الأداء و تخصص مكافآت للموظف التي يقصد بها تشجيع أو تحفيز الموظفين معنيين لزيادة الأداء.

د_ الحوافز الجماعية: و تهدف إلى تشجيع روح الفريق و التعاون بين الموظفين، بحيث يحرص كل منهم على أن لا يتعارض عمله مع عمل الزملاء.[1]

[1] علاء خليل محمد العيش ، نظام الحوافز و المكافآت في تحسين الأداء الوظيفي في وزارات السلطات الفلسطينية في قطاع غزة رسالة ماجستير غير مستوردة ، إدارة الأعمال (كلية التجارة) ، 2007 م ، ص 70.

8_2_ محددات السلوك التنظيمي النفسية:

و هي تلك المتغيرات أو العناصر التي تؤثر بالدرجة الأولى على السلوك الفردي للناس و هذه العناصر تتمثل في:

أ_ الإدراك:

هو أحد المقاييس و المعايير السيكولوجية التي تؤخذ كمحدد لقياس السلوك التنظيمي للعاملين و الموظفين بمختلف المنظمات، حيث يقول « GLUEEK » السلوك يتوقف على مقدرة الفرد الجسمانية و الذهنية و مستوى المهارة و الاتجاهات الدينية، و يشير مفهوم دور الإدراك إلى الطريقة التي يعرف بها الفرد العمل الذي يقوم معه، و السلوك الذي يمارسه هؤلاء الأفراد، سواء كان سلوكا ضمنيا أم سلوكا ظاهرا لا شك أنه يتأثر بفهمهم و إدراكهم للظرف الذي يحيط بهم و ما تحتويه من مثيرات، و تأثير هذه المثيرات على سلوكهم يتم من خلال عمليات إدراكية تنتهي بتكوين مهام و تفسيرات معينة لما تتلقاه حواسهم عن هذه المثيرات.

ب_ الدافعية:

تعرف الدافعية بأنها عملية تبدأ بوجود نقص أو حالة فيزيولوجية أو نفسية تنشط ما تعد الدافع و الباعث في سبيل تحقيق هدف ما، و يركز هذا التعريف على القوى الداخلية و المنطلقة من ذات الفرد و التي توجه سلوكه نحو تحقيق الهدف.[1]

و تهتم نظريات الدوافع بالوصول إلى إجابات حول مسببات السلوك الإنساني، انطلاقا من فهم الطبيعة الإنسانية، ذلك أنه من المهم للمدربين أن يتفهموا دواعي سلوك العاملين بشكل معين و زيادة قدرتهم على التنبؤ بما سيكون عليه السلوك مستقبلا فنظريات الدوافع تشكل جزءا مهما من نظريات السلوك الإداري تقوم على فكرة أنه من لازم و الممكن تغيير سلوك الآخرين. بحيث تنموا الرغبة لديهم في تكرار السلوك غير المقبول.[2]

ج_ التعلم:

تعد معظم السلوكيات البشرية بنتيجة التعلم، حظية ظاهرة تعلم الأفراد داخل المنظمات باهتمام الباحثين خصوصا في مجال السلوك التنظيمي. و ركزت مدرسة الإدارة العلمية و رائدها **فريدريك تايلور** على أسلوب دراسة الوقت و الحركة على زيادة قدرات الأفراد على التعلم من خلال إحداث التغيير في سلوك العاملين بالتدريب على أداء الوظيفة، كذلك اهتم مدخل العلوم السلوكية و العلاقات الإنسانية بدراسة و تحليل المتغيرات السلوكية المؤثرة بقدرات الأفراد على تعلم. و بعد التعلم أشمل في المعنى من العملية التعليمية التي تتم في المدرسة أو الجامعة.[1]

---

[1] يوسف عنصر ، ناجي اليتيم نفس المرجع ص 134.

[2] رواية حسن ، السلوك التنظيمي المعاصر ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 2003 م ، ص 111.

[1] حسابو أحمد ، محاضرات في السلوك التنظيمي ، كلية النيل الأبيض للعلوم و التكنولوجيا ، كلية الدراسات العليا ، بدون سنة ، ص 10 .

د_ الشخصية:

مفهوم الشخصية هو متعدد تبعا للمحددات التي يضعها المحللون لدراسة طبيعية الشخصية و نموها و تقييمها كذلك علاجها و من هنا فهنالك من يعرف الشخصية بالنظر إلى الصحة النفسية " توافق الفرد مع ذاته و مع غيره".[2]

و يركز السلوكيون على مظاهر الخارجية للشخص على اعتبار أن " الشخصية هي مجموعة من العادات السلوكية للفرد التي يمارسها في أوجه النشاط المختلفة " ، في حين يرى علماء التحليل النفسي " أن الشخصية قوة داخلية توجه الفرد في كل تصرفاته ".[3]

هـ_ القدرات :

هي أحد المقاييس و المعايير السيكولوجية التي تؤخذ كما محك و محدد سلوك التنظيمي للعاملين و الموظفين بمختلف المنظمات، فمن الطبيعي أن يتفاوت الأفراد فيما بينهم و يترتب هذا التفاوت بين الأفراد اختلافا في إنجاز حيث تتحدد مقدرات الفرد على أداء بعدد من العوامل الخاصة بحالة البدنية للفرد و المهارات اليدوية و العوامل الوراثية أو المكتسبة بالتعلم و القدرات هي من سمات الخاصة بالأفراد فالكثير منهم تعلمها خلال مرحلة الطفولة و الشباب.[4]

و_ الاتجاهات:

تعتبر من العناصر ذات الأهمية إذ أنها تأثر في سلوك الأفراد و من ثم تنعكس على مجموعة، فلكل فرد توجيهاته نحو زملائه و رؤسائه و طبيعة العمل الذي يقوم به، و كذلك توجيهاته نحو المجتمع، و بيئة التي يتعايش معها، سواء كانت أسرة أو منظمة أو فرد.[5]

---

[2] pevvin tawrence , (1970) personality ; telory , Assesse and research , (Ny : johnwile a sons) , p :31

[3] tawerence , personality , p :33 .

[4] عبد الغفار حنفي ، السلوك التنظيمي و إدارة الأفراد في المنظمات ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2010 م ، ص 355- 356 .

[5] يوسف عنصر، ناجي ليتيم، مرجع سابق، ص139.

8_3_ محددات الاجتماعية للسلوك التنظيمي:

و هي عبارة عن تلك المتغيرات، و العناصر المؤثرة و المكونة للسلوك الجماعي للأفراد، و الجماعات، و هي لازمة لفهم هذا السلوك و التنبؤ به و توجهه، و هذه العناصر هي:

أ_ الجماعات: هي أحد المقاييس و المعايير السوسيواوجية التي تعتمد في فهم و تفسير و تشكيل السلوك التنظيمي للعاملين و الموظفين بمختلف المنظمات على التماسك الجماعي، و علاقته بسلوك العمل، كما نتناول ظاهرة اتخاذ القرارات داخل جماعات العمل.

إنّ أهمية جماعات العمل تنتج من حقيقة أن معظم الأنشطة التي تتم ممارستها داخل منظمات الأعمال يوميا عادة ما يتم داخل جماعات العمل لذلك فإنه من المهم للمدير أن يتذكر دائما أنه من خلال أنشطة و سلوكيات جماعات العمل، يمكن تحقيق الأهداف التي يعد مسئولا عنها شخصيا، و التي تعد بدورها جزءا من أهداف المنظمة ككل.[1]

ب_القيادة: على الرغم من تعدد تعريفات القيادة إلا أن البعض عرفها بأنها النشاط الذي يمارسه شخص معني للتأثير على مجموعة لتحقيق هدف محدد بوسيلة التأثير، أو استعمال السلطة بحسب مقتضيات الموقف.

و عرفها أيضا "فيدلر" بأنها عملية أو حالة من التأثير على الأنشطة المختلفة التي يقوم بها مجموعة من الناس من أجل وضع هدف معين من أجل الوصول إلى تحقيقه.[2]

ج_ الاتصال: تعرف جمعية الإدارة الأمريكية "**ANS**" الاتصال بأنه أي سلوك يؤدي إلى تبادل المعنى، و يرى "**Morhieu** مورهيو" أن الاتصال هو "أي سلوك مقصود في جانب المرسل بمحل المعني المطلوب المستقبل و يؤدي إلى الاستجابة للسلوك المطلوب منه"

و يعرف الاتصال بأنه عملية سلوكية في إنسان و أخر أو بين مجموعة من الأفراد و أخرى، يتضمن معلومات و أفكارا، و نستخدم أساليب عدة في سبيل تحقيق أهداف مرغوبة.[3]

---

[1] محمد عبد الله ناجي، الإدارة التعليمية و المدرسية نظريات و ممارسات في السعودية، الرياض، 2005م، ص 294.
[2] حسن حريم، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد في المنظمات، دار زهران للنشر و التوزيع، عمان، 2010م، ص 215.
[3] محمد صلاح عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية،2002م،ص309-310.

د_ القيم: وهي الأشياء التي يؤمن بها الفرد إيمانا عميقا يصل إلى مستوى الاعتقاد، و تشكل عنده قيمة عالية أو أهمية قصوى لا يمكن أن تتنازل عنها و هي تختلف من فرد إلى أخر. فمنهم من يرى الحق هو القيمة أو المعنى الذي يحاول من أجله، و لا يتنازل عنه مهما كلفه الأمر، و هي قيمة نظرية. و أخر يرى المال هو القيمة الأكثر الأهمية و هي قيمة اقتصادية، و منهم من يرى المركز الوظيفي الرفيع هو القيمة الأعلى و هي قيمة اجتماعية.

و لكي نفهم سلوك الفرد لا بد أن نتعرف على القيم و القواعد السلوكية التي تفتح وراء سلوكه، و يدفعه لسلوك معين، و القيم ليست مجرد اعتقاد، و لكنها اعتقاد مجرد مؤكد، و هي تمثل أشياء نؤمن بصحتها و نرغب بها.[1]

[1] طارق علي جماز، السلوك التنظيمي، الأكاديمية عربية المفتوحة، كلية الإدارة و الاقتصاد، ص 14.

خلاصة القول

من خلال هذا الاستعراض و الذي تطرقنا فيه إلى السلوك التنظيمي فنجد بأنه هو الميدان المتخصص في دراسة سلوك الإنسان في مختلف المؤسسات بأسلوب علمي يعتمد على الأبحاث للحصول على المعلومات قيمة عن المنظمات و استخدامها في حل مختلف المشاكل التنظيمية التي تواجهها المؤسسات، فالسلوك التنظيمي هو ذلك العلم الذي يدرس سلوك الأفراد داخل المنظمات.

الجانب التطبيقي

الفصل الأول: التعريف بميدان الدراسة.

تمهيد.

1_ حدود الدراسة.

1_1_ المجال الزمني للدراسة.

1_2_ المجال المكاني للدراسة.

2_ النشأة.

2_1_ التعريف بالمؤسسة "مجمع الإنتاج صيدال".

2_2_ الهيكل التنظيمي.

3_ المجال البشري.

3_1_ مجتمع البحث.

3_2_ أدوات جمع البيانات.

تمهيد:

الهدف من الجانب التطبيقي للدراسة هو الإجابة عن التساؤل المطروح في الإشكالية، و تعتبر هذه الخطوة أساسية بالنسبة لدراستنا،لأنها تشمل جميع المراحل السابقة و تسعى إلى تحقيق من صحة البناء النظري للظاهرة المدروسة و هذا الفصل هو بمثابة تحديد الإطار المكاني و الميداني للدراسة من حيث التطرق إلى ملائمة الميدان للدراسة و التعريف به، ثم اعتماد منهجية عمل تتمثل في تحديد المنهج و التقنيات المستعملة في عملية جمع المعطيات.

1_ حدود الدراسة:

1_1_ المجال الزمني للدراسة:

حددت الفترة التي تم فيها إنجاز هذه الدراسة من بداية شهر أفريل إلى نهاية شهر ماي 2023.

1_2_ المجال المكاني:

يقصد بالمجال المكاني هو مجال الذي اخترناها بإجراء الدراسة الميدانية أي مكان التحقيق من الفرضيات للإجابة على الإشكال المطروح و قد تم اختيار "مجمع الإنتاج صيدال" بولاية المدية.

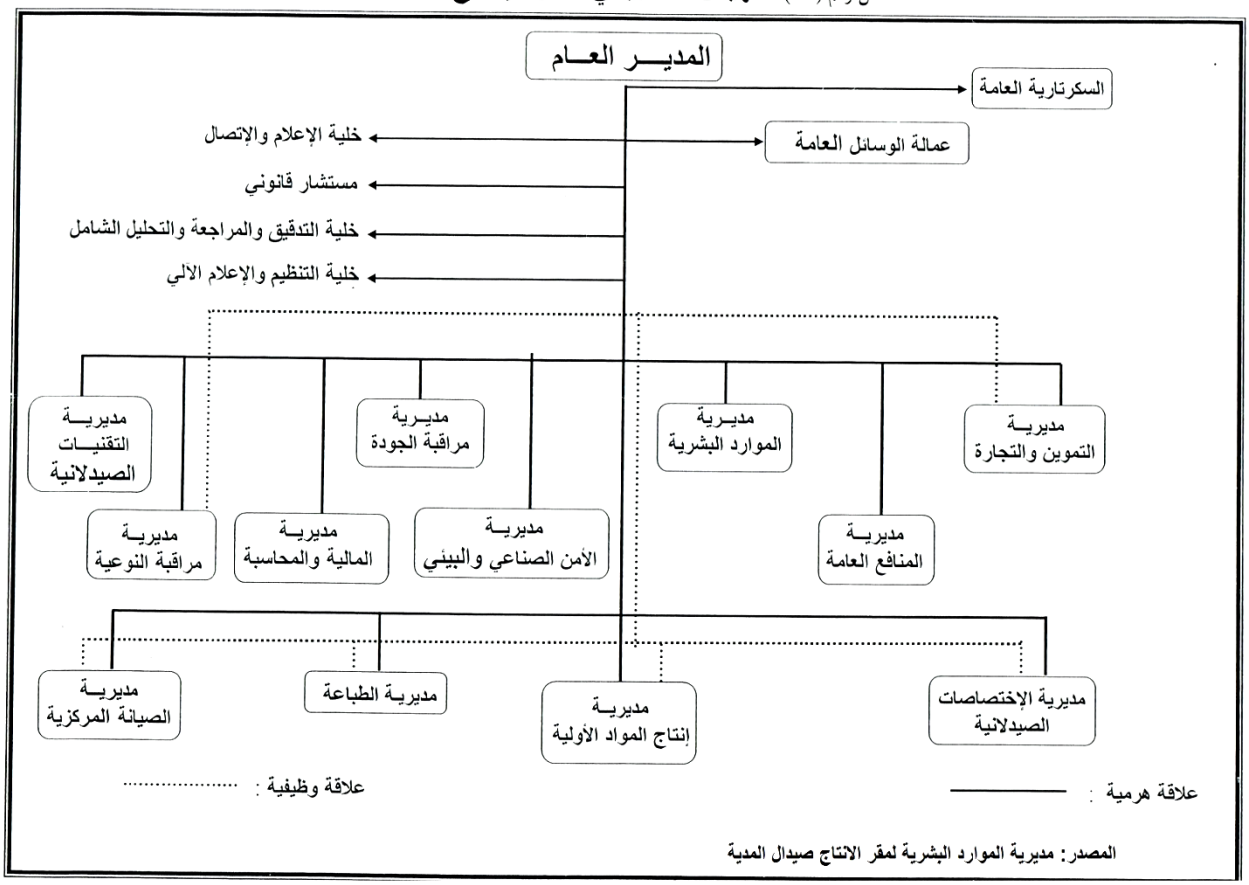
2_ النشأة:

2_1_ التعريف بالمؤسسة:

تقع المؤسسة الوطنية للأدوية "انتبيوتيكال" بولاية المدية التي تبعد على الجزائر ب 100 كيلومترا، تقوم بإنتاج البنسيلين و مختلف أشكال الدواء الحقن و الكبسولات و المراهم و الأقراص و المضادات الحيوية. تعتبر كفرع من فروع مجمع صيدال، تم تدشينه سنة 1988م من طرف رئيس الجمهورية آنذاك و انتهت به الأشغال سنة 1998م، قسمت إلى ثلاث فروع للإنتاج من بينها "انتبيوتيكال" الأم بالمدية.

2_2_ الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

شكل رقم ( ) :**الهيكل التنظيمي لمقر الإنتاج - المدية**



المصدر: مديرية الموارد البشرية لمقر الانتاج صيدال المدية

3_ المجال البشري:

3_1_ مجمتع البحث:

من المعروف منهجيا أن لكل دراسة مجتمع بحث و هو يعبر عن كل مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث أو جميع الأفراد أو الأشياء التي تكون موضوع مشكلة الدراسة.

بلغ عدد الموظفين بمؤسسة الإنتاج صيدال بالمدية 687 موظف مقسمين كما يلي:

_ عدد الإطارات 16 إطار.

_ أعوان التحكم 45 متحكم .

_ أعوان التنفيذ 626 منفذ.

يتكون مجتمع دراستنا من جميع الأفراد العاملين الذين ينطبق عليهم موضوع الدراسة، و تمت عملية توزيع الاستمارات على (30) عامل و كلهم أعوان التنفيذ.

و بعد توزيع الاستمارات و جمعها تحصلنا على جميع الاستمارات أي (30) و بالتالي فعينتنا تتمثل في 30 مفردة.

3_2_ أدوات جمع البيانات:

إن انتقاء الأداة أو التقنية الملائمة لا يتهم حسب إدارة الباحث، فطبيعة الموضوع و طبيعة التساؤلات أو الفروض التي يطرحها و البيانات المراد الحصول عليها هي التي تفرض عليه ذلك نظرًا لتعقيد السلوك التنظيمي و تشابكه و صعوبة فهم متغيراته، و قد يستخدم الباحث أكثر من أداة لجمع المعلومات و البيانات التي تخص بحثه قصد تحقيق نوع من الدقة العلمية و بناءا على ذلك فإن الأدوات التي تم استخدامها في بحثنا هذا هي: الملاحظة و الاستمارة.

3_2_1_ الملاحظة: تعد أداة الملاحظة من بين التقنيات التي تتيح للباحث فرصة الاندماج فرصة الاندماج في مجتمع بحثه.

و قد تم استخدام هذه الأداة من أجل معايشة ظروف العمال و تلخصت محاور الملاحظة كما يلي:

_ دخول و انصراف العمال.

_ الألفاظ المستعملة.

_ تفاعل العمال داخل المؤسسة.

_ كيفية التصرف خلال حدوث المشاكل.

3_2_2_ الاستمارة: و تعد من بين أكثر التقنيات استعمالا الدراسات العلمية السوسيولوجية نظرا لمقدرتها توفير أكبر قدر من البيانات.

الفصل الثاني:

تفاوت القيم التي يحصلها المورد البشري و القيم التي يمارسها داخل المنظمة.

الفصل الثاني: تفاوت القيم التي يحصلها المورد البشري و القيم التي يمارسها داخل المنظمة.

1_ خصائص العينة.

2_عرض و تحليل نتائج الفرضية الأولى.

3_ الاستنتاج الخاص بالفرضية الأولى.

1_ خصائص العينة:

الجدول رقم 01: يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس :

الجنس	التكرار	النسبة
ذكور	22	% 73.33
إناث	8	%26.66
المجموع	30	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم 1 إن نسبة 73.33 من المبحوثين هم ذكور وهذه النسبة تمثل الاتجاه العام بالمقابل نجد نسبة 24.13 من المبحوثين هم إناث أن نسبة الذكور في مؤسسة صيدال أكثر من نسبة الإناث وهذا راجع لطبيعة العمل داخل المؤسسة الذي يتطلب جنس الذكور أكثر من الإناث في مؤسسة صيدال تركز على توظيف جنس الذكور لان معظم مصالحنا تحتاج إلى خدمات تتطلب جهد عضلي كبير .

الجدول رقم (02): يبين توزيع المبحوثين حسب السن.

فئات السن	التكرار	النسبة
أقل من 30	13	%43.33
من 30 إلى 40	12	%40
من 41 إلى 50	2	%6.66
أكثر من 50	3	%10
المجموع	30	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2) أن نسبة 43.33% من المبحوثين تتوزع على الفئات العمرية أقل من 30 إلى 40، بالمقابل نجد 10% من المبحوثين هم من الفئة العمرية أكثر من 50 سنة.

من خلال هذه المعطيات يتضح لنا أن مؤسسة صيدال توظف فئة الشباب من الإطارات التي تتراوح أعمارهم من إلى أقل إلى 30 سنة وهي فئة تتميز بالنشاط والعطاء والرغبة في العمل وتملك قدرات عالية وجهد بدني وفكري جيد مما يساعد على تقديم خدمات مميزة وترضي المؤسسة وكذلك تحقق لهم طموحاتهم الخاصة بالعمل كالترقية والامتياز وعلى المستوى الشخصي والاجتماعي وهذا يدفعهم أكثر لبذل جهد والعمل بإتقان، أما بالنسبة للفئة العمرية أكبر من 50 سنة فهم قليلون باعتبار أن مؤسسة صيدال في تطوير ومواكبه التطويرية التكنولوجية فهي في حاجة إلى توظيف مستمر للعمال الجدد فبطبيعة الحال توظف الفئة الشبابية لذا كانت هذه الأخيرة أكبر.

الجدول رقم 03: يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى الدراسي .

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
متوسط	4	13.33
ثانوي	12	40
جامعي	14	46.66
المجموع	30	100

من خلال الجدول رقم 03 نلاحظ ان نسبة 46.66 من المبحوثين مستواهم العلمي جامعي بالمقابل نجد نسبة 13.33 من المبحوثين مستواهم العلمي متوسط

نلاحظ أن أغلبية موظفي صيدال متحصلون على مستوى جامعي يعود السبب لحاجة صيدال لجامعيين لاحتياجها للتخصصات التي تتطلبها المؤسسة.

فصيدال مؤسسة قائمة بذاتها ولها مكانة وتعتبر من أجهزة الدولة فطبيعة خدماتها تتطلب كفاءات جامعية تتحكم في الإدارة لتسهيل العمل ضمان استمراريتها إما المستويات الأخرى تعمل على مستويات أخرى كالأعوان المهنيين وغيرهم.

الجدول رقم (4): يبين توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل.

فئات السن	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	3	%10
من 05 إلى 10سنة	9	%30
من 11 إلى 20	12	%40
من 21 إلى 30	4	%13.33
30سنة فأكثر	2	%6.66
المجموع	30	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (4) أن نسبة 40% من المبحوثين خبرتهم من 11 سنة إلى 20 سنة بالمقابل نجد 06.66% من المبحوثين خبرتهم من 30 إلى فأكثر.نلاحظ أن مؤسسة صيدال أغلبيتهم لديهم أكثر من 11 سنة إلى 20 سنة عمل لهم الخبرة في أعمالهم وتنفيذ القرارات وتستفيد منهم المؤسسة من أجل توجيه وإرشاد الموظفين الجدد بالمؤسسة تعتبرهم مكسب لها لما لهم من خبرة ومهارة وقدرتهم على الإبداع والابتكار.

الجدول رقم 05: يبين توزيع المبحوثين حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة
تقنيون	6	20
التحكم	8	26.66
الإطار	16	53.33
مجموع	30	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم 05 إن نسبة 53.33 من المبحوثين إطارا بالمقابل نجد ت وهذه النسبة تمثل اتجاه العام بالمقابل نجد نسبة 20 من المبحوثين تقنيون يتضح لنا إن الإطارات هم الأغلبية وهذا راجع لكون ان الإدارة بمؤسسة صيدال تعتمد على الفئة فالعمل كونها تحمل رصيد من الأفكار ومتمكنة في العمل وكإطار يعمل وفق تخصصه في المؤسسة وبما إن مؤسسة صيدال طبيعة نشاطها إذا يتطلب عدد كبير من الإطارات حاملة لشهادات عليا.

2_ عرض و تحليل نتائج الفرضية الأولى:

يوجد تفاوت بين القيم الاجتماعية التي يحملها المورد البشري والقيم التي يمارسها داخل مؤسسة صيدال.

الجدول رقم (6): يبين اي المبحوثين في اهتمام الموظف في مؤسسة صيدال.

الاختبار	التكرار	النسبة
الأجرة	10	%33.33
تحقيق علاقات اجتماعية	9	%16.66
تحقيق الذات	12	%50
المجموع	30	%100

من خلال الجدول رقم (6) نجد نسبة 50% من المبحوثين بمؤسسة صيدال يركزون اهتمامهم على تحقيق ذاتهم بالمقابل نجد نسبة 16.66% من المبحوثين حقق لهم علانيات اجتماعية جيدة.

نلاحظ أن موظفي صيدال اهتمامهم بتحقيق ذاتهم وأولوياتهم وذلك من خلال تفعلهم داخل المؤسسة وبناء علاقات طيبة مع الزملاء ومرؤوسيهم وممارسة عملهم على أحسن وجه ومن خلال ذلك يتحقق ما يصاب إليه الموظف بالحصول على ترقيات وامتيازات ومكافئات تجعله يحس بالانتماء والرضى وبالتالي يحقق ذاته.

الجدول رقم 07: يبين رأي المبحوثين في ماذا كانت مؤسسة صيدال تفضل فئة من العمال عن باقي الفئات الأخرى.

الاختيار	التكرار	النسبة
نعم	2	6.66
لا	28	93.33
المجموع	30	100

من خلال الجدول رقم 07 أن نسبة 93.33 من المبحوثين يرون إن مؤسستهم لاتفضل الفئة عن فئة أخرى بالمقابل نجد نسبة 6.66 كانت إجابتهم بنعم وهي نسبة ضئيلة .

يتضح لنا إن موظفي صيدال يشعرون بالعدل في المعاملة من مؤسستهم في العمل ولا يرون إن هناك تمييز بينهم وهذا سلوك حضاري وقيم الاجتماعية نزيهة وهذا ما أدى بموظفي صيدال نتيجة شعوره بالمساواة للعمل بإتقان والانضباط في العمل ويتفاعل مع زمالائه من خلال تقديمه للمساعدة .

الجدول رقم (8): يبين رأي المبحوثين حول من هم الأشخاص الذين يفضلون التعامل مع الموظفين

الاختبار	التكرار	النسبة
أصحاب المناصب	8	%26.66
أبناء منطقتك	3	%10
أشخاص لهم علاقات اجتماعية جيدة	19	%63.33
المجموع	30	%100

من خلال الجدول رقم (8) نجد نسبة 63.33% من المبحوثين يفضلون الأشخاص الذين لهم علاقات اجتماعية جيدة وهذه النسبة تمثل الاتجاه العام بالمقابل نجد نسبة 10% من المبحوثين يفضلون علاقات مع أبناء منطقتهم وهذه النسبة ضئيلة.

نلاحظ أن أغلب موظفي صيدال يهتمون بالعلاقات الاجتماعية الجيدة والقيم الاجتماعية وهذا راجع لإيجابياته من خلال إحساسهم بالارتياح و الرضى مما يتيح لهم العمل بدقة وإتقان وكذلك تنقص الخلافات ولصراعات داخل المؤسسة تكسبهم معارف وتنشأ بينهم روح الأخوة والتعاون ومساعدة الغير والمحافظة على قيمهم الاجتماعية وهذا يعود على المؤسسة بالإيجاب.

الجدول رقم 09:يبين رأي المبحوثين حول ما إذا كان وجود تناقض بين القيم التي يحملونها والقيم الاجتماعية الموجودة بالمؤسسة.

الاختيار	التكرار	النسبة
نعم	8	26.66
لا	22	73.33
المجموع	30	100

من خلال الجدول رقم 9 نجد نسبة 73.33 يرون أنه لا يوجد تناقض بتقيمهم والقيم موجودة داخل المؤسسة وهذه النسبة تمثل الاتجاه العام بالمقابل نجد نسبة 26.66 من المبحوثين يرون أنه يوجد تناقض

نلاحظ إن موظفي صيدال يرون أن قيمهم الاجتماعية تتوافق مع القيم السائدة داخل المؤسسة ولا يوجد تناقض فالقيم الاجتماعية التي يحملها الفرد يمارسها داخل المؤسسة وبما أننا لاحظنا الجدول رقم 9 الأغلبية أجابوا بوجود المساواة وينتج عن ذلك روح الإخوة والتعاون والعمل المتقن والراحة النفسية فمؤسسة صيدال تتعامل مع المورد البشري وفق كعنصر هام تسعى لراحته من اجل الارتقاء والتطور.

الجدول رقم (10): يبين رأي المبحوثين حول سلوكهم في العمل الجيد أم لا.

الاختبار	التكرار	النسبة
نعم	22	%73.33
لا	8	%26.66
المجموع	30	%100

من خلال الجدول رقم (10) نجد نسبة 73.33% من المبحوثين يرون أن سلوكهم جيد وهذه النسبة تبين الاتجاه العام، بالمقابل نجد نسبة 26.66% من المبحوثين يرون العكس.
نلاحظ اهتمام مؤسسة صيدال بالمورد البشري كونه مرهون بنجاحها وتحقيق أهدافها فهي تهتم به من خلال توفير له الجو المناسب له، وتوفير كامل الحقوق من مساواة وترقيات.... إلخ. هذا يجعله يحس بالانتماء و الرضى والتحلي بالقيم الاجتماعية السامية واكتساب سلوكيات داخل المنظمة كتقديم يد العون والاحترام والالتزام

الجدول رقم11: يبين رأي المبحوثين في كيفية المعاملة مع الزملاء:

الاختيار	التكرار	النسبة
تتعامل بأخلاقك وقيمك	9	30
تتعامل حسب الموقف	21	70
المجموع	30	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم 11 نجد أن نسبة 70من المبحوثين يتعاملون مع الزملاء حسب الموقف ،بالمقابل نجد أن نسبة 30 من المبحوثين يتأملون بالأخلاق نلاحظ أن موظفي صيدال يتعاملون مع الظروف حسبها وهذا يعكس مستواهم العالي فهم لا يسمحون بالتعدي على حقوقهم والمطالبة بها وإنهم يفرضون قيمهم الاجتماعية في مؤسستهم ويتميزون بشخصية قوية وهذا ينعكس عليهم الاحترام والشعور بالأمان ما يجعل للعلاقات بينهم ما يتميز بالاحترام والتعاون والمساعدة ويعود هذا على المؤسسة الإيجاب والسير الحسن لمؤسسة.

الجدول رقم12: يبين رأي المبحوثين في كيفية المعاملة مع الزملاء:

الاختيار	التكرار	النسبة%
نعم	26	%86.66
لا	4	%13.33
المجموع	30	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) أن نسبة 86.66% من المبحوثين يقدمون المساعدة لزملائهم في العمل، وهذه النسبة تمثل الاتجاه العام، بالمقابل نجد نسبة 13.33% من المبحوثين لا يقدمون المساعدة. من خلال هذه المعطيات نلاحظ أن أغلبية موظفي صيدال لأغلبهم يقدمون المساعدة إذا طلبت منهم وهذا يعكس الأخلاق العالية والقدم الاجتماعية الرفيعة التي يتحلون بها وهذا السلوك يجعل الموظف يلجأ على زملائه في العمل إذا استدعى الأمر مما سيجعله يشعر بالدعم ومد يد العون ويكسب هذا السلوك وينتشر بينهم ليعود بالمؤسسة بالفائدة من ناحية الارتياح والشعور بالانتماء لمؤسسته لما نلاحظ أن فئة قليلة لا تمد يد المساعدة يمكن أن تكون غير قادرة على ذلك أو عندها ظروف خاصة.

الجدول رقم (13): يبين رأي المبحوثين حول وجود احترام المسؤولين العمل

الاختيار	التكرار	النسبة%
نعم	28	%93.33
لا	2	%06.66
المجموع	30	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) أن نسبة 93.33% من المبحوثين يرون أنه يوجد احترام بين مسؤولي صيدال، وهذه النسبة تمثل الاتجاه العام، بالمقابل نجد نسبة 06.66%يرون أنه لا يوجد احترام. نلاحظ أن أغلبيتهم يرون أنه يوجد احترام بين مسؤولي صيدال والموظفين وهذه العلاقة تعكس وجود تفاعل بين القيم الاجتماعية والقيم السائدة في المؤسسة، وهذا راجع للمستوى العلي للمسؤولين فهم يحافظون على المورد باعتباره أهم عنصر بالمؤسسة ونجاح المؤسسة مر هون بها ما بقي الفئة التي ترى

بعد وجود احترام يمكن أن تكون قد حصلت لهم مشاكل في العمل ولا يهمنا قول أن المؤسسة تخلو تماما من المشاكل مع اختلاف طبيعة الأفراد.

الجدول رقم (14): يبين نوع علاقة المؤسسين بالموظفين.

الاختبار	التكرار	النسبة
علاقة جيدة	7	%23.33
علاقة سيئة	3	%10
علاقة عادية	20	%66.66
المجموع	30	%100

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن نسبة 66.66% من المبحوثين يرون بأن هنالك علاقة عادية مع المسؤولين بالمقابل نجد نسبة 10% من المبحوثين يرون أنه يوجد علاقة سيئة.

نلاحظ أن أغلبية الموظفين علاقتهم عادية مع مسؤوليهم وهذا السلوك يخدم المؤسسة ويفرض الاحترام بينهم فمسؤولي صيدال يتميزون بالحكمة وروح المسؤولية وفن التعامل مع موظفيهم يجعل العاق بحالة جيدة حتى يفقد الاحترام أم بل عادية وهذا الأسلوب في صالح مؤسستهم.

نتائج الفرضية:

انطلاقا من عرض وتحليل الاستمارة تم التوصل إلى عدة نتائج تسمح بإثبات صحة ونفي الفرضيات المطروحة.

الإجابة على إشكالية البحث كالتالي:

- عرض نتائج الفرضيات:

اختيار الفرضية الأولى حيث تنص الفرضية الأولى:

يوجد تعاون بين القيم التي يحملها المورد البشري والقيم التي تمارسها داخل المنظمة.

هذه الفرضية تحاول الإجابة على ما إذا كان يوجد تعاون بين القيم التي يحملها المورد البشري والقيم التي تمارسها داخل المنظمة ومن خلال إجابات المبحوثين نلاحظ أن القيم الاجتماعية في تعاون مع القيم التي يحملها المورد البشري والقيم التي تمارسها داخل المؤسسة، حيث من خلال نسبة 66.66% من أفراد العينة يرون أن علاقة الإدارة مع المواطنين هي علاقة إيجابية مع مؤسسة صيدال ما أكسبهم ثقة، ومن

خلال إحساسهم بالرضا الوظيفي والإحساس بالانتماء للمؤسسة، وهذا راجع للمعاملة والسلوك الجيد من طرف مسؤوليهم وعليه فإن هذه المعطيات تؤكد صحة الفرضية في الحقيقة.

الاستنتاج الخاص بالفرضية الأولى:

في هذا الفصل استخلصنا نتائج الدراسة الميدانية للقيم التي يحملها المورد البشري من والقيم التي تمارسها في المنظمة، وما لها من أهمية داخل المؤسسة وتعتبر هذه القيم الاجتماعية السائدة من الموظفين داخل المنظمة كالاحترام والإخلاص والوفاء والتعاون لها تأثير إيجابي على أداء الموظف ومن ثم على المؤسسة.

الفصل الثالث:

فعالية السلوك التنظيمي و ارتباطه بالقيم الاجتماعية التي يحصلها العمال.

الفصل الثالث: فعالية السلوك التنظيمي و ارتباطه بالقيم الاجتماعية التي يحصلها العمال.

1_ عرض و تحليل نتائج الفرضية الثانية.

2_ الاستنتاج الخاص بالفرضية الثانية.

1_ عرض و تحليل نتائج الفرضية الثانية:

الجدول رقم (15): يبين رأي المبحوثين فيما إذا كانوا يشعرون بالرضى في المؤسسة.

الاختبار	التكرار	النسبة
نعم	4	%13.33
لا	26	%86.66
المجموع	30	%100

من خلال الجدول رقم (15) نجد نسبة 86.66% من المبحوثين يرون أنهم يشعرون بالرضى في العمل، في المقابل نجد نسبة 13.33% يرون لأنه لا يوجد رضى.
نرى أن أغلبية الموظفين يرون أنه يوجد رضى فالعمل وهذا راجع لتوفر الحقوق والامتيازات وحسن المعاملة بين الموظفين فيما يوجد فئة قليلة لا تشعر بالرضى وهذا راجع لظروف تخصصهم يمكن أن تكون صحية ولا يستطيعون بذل جهد أكبر في العمل أو مشاكل وقعت لهم في عملهم.

الجدول رقم (16): يبين رأي المبحوثين حول مشاركة العمل في القرارات:

الاختبار	التكرار	النسبة
نعم	20	%66.66
لا	10	%33.33
المجموع	30	%100

من خلال الجدول رقم (16) نجد أن نسبة 66.66% من المبحوثين يرون أن مسؤوليهم يشركونهم في اتخاذ القرارات في المؤسسة، وهذه النسبة تمثل الاتجاه العام بالمقابل نجد نسبة33.33% من المبحوثين يرون أنه لا يشاركونهم في اتخاذ القرارات.

ومنه يتبين لنا أن الأغلبية تشارك في اتخاذ القرارات وهم الإطارات ذو المستوى العالي والخبرة وهم في الغالب مدراء فعليين ورؤساء مصالح أما الفئة التي أجابت بلادهم موظفين عاديين يمارسون تعلمهم ويتلقون الأوامر وينفذونها بأمر من رئيس مصلحتهم.

الجدول رقم (17): يبين رأي المبحوثين في مستوى التواصل بين الزملاء في مؤسسة صيدال.

الاختبار	التكرار	النسبة
جيد.	19	%63.33
متوسط.	8	%26.66
سيء.	3	%10
المجموع	30	%100

من خلال الجدول رقم (17) نجد نسبة 63.33% من المبحوثين مستوى تواصلهم جيد في المقابل نجد نسبة 10% من المبحوثين تواصلهم سيء.

يتبين لنا أن علاقة الموظفين فيما بعضهم علاقة جيدة وهذا راجع إلى مستواهم الثقافي والاجتماعي وتحليهم بالقيم الاجتماعية الراقية وكذلك يعود السبب على انتشار العدل والمساواة داخل المؤسسة وكذلك تحكم المسؤولين وفرض نظام معين كالاحترام والاهتمام بالمورد البشري.

الجدول الرقم (18): يبين رأي المبحوثين ففي ماذا يحقق التفاعل بين الموظفين والمؤسسة.

الاختبار	التكرار	النسبة
الرضى الوظيفي.	5	%16.66
الشعور بالانتماء.	9	%30
تحقيق الأهداف الشخصية والاجتماعية.	16	%53.33

المجموع	30	%100

من خلال الجدول رقم (18) نجد نسبة 53.33% من المبحوثين يرون أن التفاعل بين العمال يحقق لهم أهدافهم الشخصية والاجتماعية بالمقابل نجد نسبة 16.66% من المبحوثين يرون أنه يحقق لهم الرضى الوظيفي .

يتبين لنا أن موظفي صيدال يسعون من خلال تفاعلهم فيما بينهم إلى تحقيق أهدافهم الشخصية والاجتماعية التي تتجسد في إثبات الذات والحصول على مكانة اجتماعية عالية إما باقي المستويات يسعون لتحقيق الشعور بالانتماء وهذا يجعلهم بالرضى مما يعود بالمؤسسة بالفائدة.

الجدول رقم (19): يبين رأي المبحوثين في كيفية التواصل في تلقي القرارات من المسؤولين.

الاختبار	**التكرار**	**النسبة**
إعلانات.	3	%10
اجتماعات.	14	%46.66
اتصال	13	%43.33
المجموع	30	%100

من خلال الجدول رقم (19) نجد بأن 46.66%من المبحوثين يرون بأن التواصل مع أصحاب القرارات من خلال اجتماعات، بالمقابل نجد نسبة 10% يرون أن الاتصال يكون عن طريق الإعلان.

يتبين لنا معظم التواصل مع الموظفين يكون عن طريق اجتماعاتي وهذا يعود لطبيعة العمل في مؤسسة صيدال التي تستدعي الاتصال المباشر وكذلك عن طريق إعلانات وهذا التواصل قليل.

الجدول رقم (20): يبين رأي المبحوثين حول اهتمام مؤسسة صيدال بشكاوى الموظفين.

الاختبار	التكرار	النسبة
تهتم وتكلف من يتبع الشكاوى بدقة.	17	%56.66
لا تهتم.	6	%20
تحكم عشوائيا.	7	%23.33
المجموع	30	%100

من خلال الجدول رقم (20) نلاحظ أن نسبة 56.66% يرون أن مؤسستهم تهتم بشكاويهم وهذه النسبة تمثل الاتجاه العام، بالمقابل نرى أن نسبة 20% لا تهتم.

نلاحظ أنه في مؤسسة صيدال مسؤوليها يولون اهتمامات بانشغالات وشكاوى موظفيها وهذه الاهتمامات تعود إليها بالإيجاب على إنتاج المؤسسة والسير الحسن لها أما الفئة التي ترى أن المؤسسة لا تهتم بشكاويها هي فئة قليلة ويمكن أن تكون قد مرت بظروف بسيطة لا تستدعي اهتمام المؤسسة.

الجدول رقم (21): يبين رأي المبحوثين في اهتمامهم داخل المؤسسة مع الجنس.

الاختيار	الذكور		الإناث		المجموع	
الأجرة	4	%13.33	1	%37.5	5	%16.66
تحقيق علاقات اجتماعية جيدة	7	%31.81	3	%57.5	10	%33.33
تحقيق أهداف شخصية	11	%50	4	%50	15	%50
المجموع	22	%100	8	%100	30	%100

من خلال الجدول رقم (21) نجد أن نسبة 50% يرون أن اهتمام العمل داخل مؤسسة صيدال لتحقيق أهدافهم الشخصية أغلبهم ذكور، بالمقابل نجد نسبة 16.66% يرون اهتمامهم داخل المؤسسة في الأجرة وأغلبهم ذكور.

نلاحظ أن الموظف في صيدال يسعى إلى تحقيق أهدافه الشخصية التي تمثلت في إثبات الذات وتكوين علاقات جيدة مع الموظفين في مؤسسة صيدال.

يتميز بكامل حقوقه هذا ما يجعله أكثر تركيزا وتحفيزا لتحقيق أهدافه الشخصية التي تؤدي للنجاح في المؤسسة وبالتالي يؤدي إلى نجاح شخصيته والتوازن في عمله.

وبما أن الأغلبية ذكور في المؤسسة لذلك تحصلنا على نسبة عالية.

الجدول رقم (22): يبين رأي المبحوثين فيما يفضلون في علاقتهم داخل مؤسسة صيدال وعلاقته بالمستوى.

الاختيار	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
أصحاب المناصب العالية	1	%25	2	%16.66	5	%35.71	8	%26.66
أبناء منطقتك	1	%25	1	%08.33	1	%7.14	3	%10
أشخاص لديهم علاقات اجتماعية واسعة	2	%50	9	%75	8	%57.14	19	%63.33
المجموع	4	%100	12	%100	14	%100	30	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (22) أن نسبة 63.33% يفضلون علاقات اجتماعية داخل المؤسسة وهي نسبة الاتجاه العام وأغلبيتهم ذو مستوى ثانوي في حين نجد 10% يفضلون أبناء المنطقة في علاقتهم داخل المؤسسة.نلاحظ من خلال المعطيات أن موظفي صيدال ذو مستوى ثانوي يتفاعلون مع بعضهم ومع مسؤوليهم بفرض قيهم الاجتماعية من خلال خلق علاقات اجتماعية واسعة وهذا راجع لتحقيق أهدافهم الشخصية التي تتمثل في: الحصول على الترقية وسير العمل وبالتالي تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة والموظف بشكل خاص أما باقي الفئة التي تتعامل أبناء منطقتها فهي فئة ضئيلة على أن تكون من مناطق بعيدة وتحب التعامل مع أبناء منطقتها للشعور بالأمان.

الجدول رقم (23): يبين رأي المبحوثين في نوع العلاقة بين المسؤولين مع الموظفين وعلاقتها بالجنس.

الاختيار	ذكور		إناث		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
علاقة جيدة	5	%22.72	2	%25	7	%23.33
علاقة سيئة	2	%9.09	1	%12.5	3	%10
عادية	15	%68.18	5	%62.5	20	%66.66
المجموع	22	%100	8	%100	30	%100

من خلال الجدول رقم (23) نجد نسبة 66.66% يرون أن العلاقة بين المسؤولين والموظفين عادية وهم أغلبهم ذكور هذه النسبة تمثل الاتجاه العام، بالمقابل نجد نسبة 10% يرون أن العلاقة بين المسؤولين والموظفين علاقة سيئة.

يبين لنا أن موظفي صيدال يتعاملون باحترام مع موظفيهم وهذا تفرضه طبيعة العمل، وهذه العلاقة عادية تتميز بالاحترام وهذا يعكس لنا سلوك جيد لمسؤولي صيدال لوجود العلاقة لا بالجيدة التي تفقد الهيبة والالتزام ولا بسيئة التي تجعل الموظف لا يتقن وبالتالي يؤثر سلبا على إنتاج المؤسسة وهذه الفئة أغلبهم ذكور لأن المؤسسة لها عدد كبير من الموظفين ذكور أما الفئة التي ترى أن العلاقة سيئة فهي فئة قليلة جدا ربما كانت لها مشاكل وحصلت لهم ظروف في العمل.

الجدول رقم (24): يبين رأي المبحوثين في نوع العلاقة بين المسؤولين والموظفين وعلاقتهم باحترام المسؤولين لهم في مؤسسة صيدال.

الاختيار	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
علاقة جيدة	7	%31.81	8	%100	15	%50
علاقة سيئة	–	–	–	–	–	–
عادية	15	%68.18	–	–	15	%50

المجموع	22	%100	8	%100	30	%100

من خلال الجدول رقم (24) نجد نسبة 50% يرون أن العلاقة بين المسؤولين والموظفين علاقة جيدة وأغلبهم ذكور في المقابل 50% يرون أن العلاقة عادية.

يتبين لنا أن علاقة المسؤولين بموظفي صيدال علاقة جيدة من خلال الاحترام المتبادل بينهم، لذا نجد إجاباتهم تتراوح بين العلاقة الجيد والعادية وهذا ما تفرضه طبيعة العمل، وهذا سلوك يخدم المؤسسة فموظف صيدال يحس بالرضى نتيجة معاملة مسؤوليه فهو ملتزم بعمله ويتقنه ويمارس علاقته الاجتماعية داخل المؤسسة ولا يحس بالملل فهو عنصر فعال لذا نجد أن مسؤولي صيدال يقدمون امتيازات لموظفيهم من أجل التحفيز وتحقيق أهداف المؤسسة.

الجدول رقم (25): يبين راي المبحوثين في المساواة بين العمال وعلاقته بالجنس.

الاختيار	**ذكور**		**إناث**		**المجموع**	
	التكرار	**النسبة**	**التكرار**	**النسبة**	**التكرار**	**النسبة**
نعم	18	%81.81	5	%62.5	23	%76.66
لا	4	%18.88	3	%37.5	7	%23.33
المجموع	22	%100	8	%100	30	%100

من خلال الجدول رقم (25) نجد أن نسبة 76.66% يرون أنه يوجد مساواة بين العمال أغلبهم ذكور وتمثل هذه النسبة الاتجاه العام في المقابل نلاحظ أن نسبة 23.33% يرون أنه لا توجد مساواة بين العمال.

يتبين من خلال المعطيات أن من يرون أن وجود مساواة بين العمال وهذا راجع أن المؤسسة توفر كل الحقوق والامتيازات التي تلائم مع قيمهم ومبادئهم، أما باقي الفئة وهي فئة قليلة ترى أنه لا توجد مساواة بين العمال وهذا راجع إلى أنه يمكن حدثت لهم ظروف ولم ينصفوا من طرف الإدارة.

الجدول رقم (26): يبين رأي المبحوثين حول مستوى التواصل بين زملاء العملاء مع مدى رضى وارتياح العمال في المؤسسة التي يعمل بها.

الاختيار	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
علاقة جيدة	14	%60.25	5	%71.43	19	%00.33
علاقة متوسطة	8	%34.75	-	-	8	%26.66
سيئة	1	%23	2	%28.57	3	%10
المجموع	23	%100	8	%100	30	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (26) نجد نسبة 63.33% يرون أن مستوى التواصل بين زملاء العمل ومدى الرضى وارتياح العمال في المؤسسة التي يعمل بها مستوى جيد وتمثل هذه النسبة الاتجاه العام، في المقابل نجد نسبة 10% يرون المستوى سيء.

يتبين لنا أن الفئة التي ترى أن المستوى جيد وهذا راجع لطبيعة العنصر البشري، الذي يفرض سلوكياته وقيمه الاجتماعية داخل المنظمة، وذلك من خلال التفاعل وتقديم يد المساعدة وإنشاء علاقات جديدة من خلالها يفرض وجوده أو يحس بالرضى والانتماء وهذا بالمؤسسة.

الجدول رقم (27): يبين رأي المبحوثين في دور التفاعل بين الموظفين صيدال وماتحققه لهم وعلاقتهم بالوظيفة.

الاختيار	فئة التقنيين		فئة التحكم		فئة الإطارات		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الرضى الوظيفي	–	–	–	–	5	%31.25	5	%16.66
الشعور بالانتماء	2	%33.33	2	%25	5	%31.25	9	%30
تحقيق أهداف شخصية للموظف	4	%66.66	6	%75	6	%37.5	16	%53.33
المجموع	6	%100	8	%100	16	%100	30	%100

من خلال الجدول رقم (27) نجد نسبة 53.33% يرون أن التفاعل بين الموظفين والمؤسسة تحقق أهداف شخصية للموظف وهي نسبة الاتجاه العام وأغلبهم فئة الإطارات في المقابل نجد أن نسبة 16.66% يرون أن التفاعل يحقق الرضى الوظيفي وهم فئة الإطارات، ويبين لنا أن موظفي صيدال من فئة الإطارات هم الأغلبية الذين يسعون من خلال تفاعلهم مع المسؤولين وزملائهم إلى تحقيق أهدافهم الشخصية التي تتمثل في الترقية وإثبات الذات، وهذه الفئة تسعى دائما للتميز داخل المؤسسة من خلال أحداث علاقات جيدة مع المسؤولين فيما نجد فئة قليلة تسعى إلى الرضى الوظيفي وهم كذلك من الإطارات وهذه الفئة قد تكون تحصلت على ما نصبوا إليه.

الجدول رقم (28): يبين راي المبحوثين في مدى تفاعل الإدارة واهتمامها بشكاوي العمال وعلاقته بمدى المساواة بين العمال في مؤسسة صيدال.

الاختيار	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
تهتم بها وتكلف من يتبعها بدقة.	15	%62.5	2	%33.33	17	%56.66
لا تبالي	5	%20.83	1	%16.66	6	%20
تحكم عشوائيا	4	%16.66	3	%50	7	%23.33
المجموع	24	%100	6	%100	30	%100

من خلال الجدول رقم (28) نجد نسبة 56.66% يرون أنالإدارة تهتم بشكاوي العمال وتكلف من يتبعها بدقة وهي نسبة الاتجاه العام.

في المقابل نجد 20% يرون أن الإدارة لا تبالي، يتبين من خلال المعطيات أن الإدارة متحكمة في سير نظامها وتهتم بالمورد البشري من الناحية الاجتماعية، وذلك باهتمامها بشكاويهم وتتبعها بقضاياهم وإيجاد الحلول لها مما يجعل العنصر البشري يشعر أن له قيمة في المؤسسة، فيما نجد أن فئة قليلة ترى أن المؤسسة لا تهتم وهذا راجع إلى أنه يمكن أن تكون قضاياهم بسيطة لا تستدعي تدخل الإدارة ويمكن أن شكاويهم لم تصل للإدارة.

نتائج الفرضية الثانية:

حيث كان نص الفرضية الثانية كالتالي:

- فعالية السلوك التنظيمي المرتبط بالقيم الاجتماعية في مؤسسة صيدال، وهذه الفرضية حاولت الإجابة على فعالية السلوك المرتبط بالقيم الاجتماعية للمورد البشري في مؤسسة صيدال وهذا السلوك الممارس داخل المؤسسة ينشأ في تجانس القيم التي يحملها الافراد بمختلف عاداتها وتقاليدهم وانتماءاتهم، فبتفاعلهم مع بعضهم البعض يكتسبون قيم تنظيمية ويتفاعلون معها من أجل تحقيق أهدافهم الشخصية والاجتماعية ومنهم يعود بالإيجاب على المؤسسة وذلك من خلال نسبة 63.33 % من المبحوثين الذين أكدوا أن لهم علاقة اجتماعية ضرورية ويفضلون التعامل مع أشخاص لهم علاقات اجتماعية واسعة تؤكد المعطيات صحة تحقق الفرضية الثانية.

2_ الاستنتاج الخاص بالفرضية الثانية:

في هذا الفصل استخلصنا أن فعالية السلوك مرتبط بالقيم الاجتماعية في المؤسسة التي قمنا فيها بدارسة موضوعنا و السلوك الممارس داخل المؤسسة ينشأ في تجانس القيم التي يحملها الأفراد بمختلف عاداتهم و بمجرد تفاعلهم مع بعضهم البعض يكتسبون قيم تنظيمية جديدة من أجل تحقيق أهدافهم.

➢ الاستنتاج العام:

من خلال ما تطرقنا إليه في دراستنا هذه وجدنا أن هنالك تعاون بين القيم التي يحملها المورد البشري والقيم التي يمارسها داخل مؤسسة صيدال وفعالية هذا السلوك التنظيمي داخل المنظمة مرتبط بالقيم الاجتماعية في مؤسسة صيدال، وهذا ما يعود بالفائدة على الموظف من جهة وعلى المؤسسة من جهة أخرى.

وتعد التأكد من صحة الفرضية يمكن الإجابة على صحة التساؤلات وإشكالية الدراسة وذلك من خلال النتائج التالية:

- القيم الاجتماعية داخل المنظمة: التسامح والتعاون هي أداء اجتماعي يحافظ على النظام الاجتماعي داخل المنظمة واستقرارها.
- القيم الإدارية: مثل فاعلية التنافس وتطبيق القوانين والمواساة الضرورية ولها أثر على نجاح المؤسسة.
- تعتبر القيم أحد الجوانب الهامة في السلوك التنظيمي.
- القيم الاجتماعية تعتبر القوى المحركة والمنظمة للسلوك.
- يعتبر التعاون بين قيم الأفراد والقيم داخل المنظمة بحثا على العمل باعتبارها دوافع اجتماعية.
- السلوك التنظيمي يساعد المديرين على أداء الأشخاص بشكل فعال داخل المنظمة.

- السلوك التنظيمي يحفز الموظفين نحو إنتاجية أفضل.
- القيم الاجتماعية تعتبر أحد مكونات الثقافة المجتمعة ولها تأثير كبير داخل المنظمة.

خاتمة:

و في محمل القوى الذي توصلنا إليه في هذه الدراسة العلمية أن القيم الاجتماعية تعتبر المعيار البارز الذي يستخدمه الفرد لإصدار أحكام و اتخاذ قرارات ذات صيغة سلوكية ناتجة عن قرار معين كما أن معرفة تغير القيم الاجتماعية على النسق الاجتماعي و السلوك التنظيمي و ذلك من خلال تفاعل الأفراد فالقيم رغم ثباتها فإنها تخضع للتغيرات الاجتماعية فهناك عدة قيم اعتمد عليها المجتمع بسبب عوامل التغيير، و تم استبدالها فهي التي تشكل السلوك الاجتماعي و التنظيمي و تحدد آليات التفاعل بين مكونات الوسط الاجتماعي .

و منه فموضوع القيم الاجتماعية يبقى موضوعا يتطلب المزيد من الأعمال النظرية العلمية لإعطائه معنى لفهم كيف للقيم أن تنظم سلوكنا و تتحكم في موضوعات إنسانية و موضوع علم الاجتماع لا يكتمل بجهد باحث واحد و إنما جهود علماء يلحقون به إلى النجاح.

قائمة المصادر و المراجع:

- **قواميس و المعاجم:**

1_ محمد عاطف غيث، قاموس علم اجتماع دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية،ط1، 2001.

2_ دار الكتب العلمية، بيروت، 2004.

3_ محمد ياسر الخواجة حسين، المعجم الموجز في علم الاجتماع، دار مصر العربية، ط1، 2011.

- **الكتب:**

1_ أسامة عبد الرحيم، القيم التربوية في صحافة الأطفال، إتراك للنشر و التوزيع، الأردن،2005.

2_ عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية بن عكنون، ط2، 2005.

3_ كيفي، لوك كيمينهود، دليل الباحث، تر، يوسف جياعي، المكتبة العصرية للطباعة و النشر، بيروت، ط1، 1997.

4_ فضيل الرتيمي، المنظمة الصناعية بين النشئة العقلانية دراسة نظرية ،ط1 ،2009 .

5_ ناصر قاسيمي ، دليل مصطلحات التنظيم و العمل ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ،2011.

6_ ماجد الزيود ، الشباب و القيم في عالم متغير ، دار الشروق ، عمان ،ط1 ،2006 .

7_ عبد الله مجلي الغزاعلة ، الصراع بين القيم الإجتماعية و القيم التنظيمية و الإدارة التربوية ، دار حامد للنشر و التوزيع ، عمان ، ط1 ، 2009 .

8_ عبد الحميد أحمد رشوان ، دراسة في علم الاجتماع الثقافي ، مؤسسة شباب ، الإسكندرية ، ط 1، 2006.

9_ صالح محمد ابو جادو ، سيكولوجية التنشئة الاجتماعية ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، الأردن ،ط 1 ، 1998 .

10_سلوى سيد عبد القادر ، محمد عباس إبراهيم ، الأنثروبولوجيا و القيم ، دار المعرفة الجامعية ، ط 1 ، مصر ، 2010.

11_ عبد الرزاق محمد الديلمي ، مدخل إلى وسائل الإعلام الجديد ، ط 1 ، 2007 .

12_ طاهر بوشلوش محمد ، التحولات الإجتماعية و الإقتصادية و أثرها على المجتمع الجزائري ، دار بن مرابط للنشر ، ط 1 ، الجزائر .

13_ محمد احمد البيومي ، علم اجتماع القيم ، دار المعرفة الجامعية ، 2004.

14_ طارق علي جامز ، السلوك التنظيمي ، الأكاديمية العربية المفتوحة ، كلية الإدارة و الاقتصاد ، بدون تاريخ .

15_ أمين عبد الهادي حمدي للإدارة العامة العربية، دار الفكر العربي، مصر، 1977م.

16_ علي عبد الرزاق حلبي، علم اجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1990م.

17_ عمرو سعيد و آخرون، مبادئ الإدارة الحديثة، مكتبة دار الثقافة، الأردن، 1991م.

18_ سامر جلدة، السلوك التنظيمي و النظريات الإدارة الحديثة، دار أسامة للنشر و التوزيع،ط1، الأردن،2009م.

19_ طارق طه، السلوك التنظيمي في بيئة العولمة و الانترنيت، دار الفكر الجامعي، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ط1، 2008.

20_ أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية،ط1، 2003..

21_ صبحي العتيبي، تطور الفكر و الأنشطة الإدارية، دار الحامد، عمان، ط1.

22_ بشير العلاق، الإدارة الحديثة، دار اليازوزي، عمان، ط1، 2008.

23_ محمد عبد السلام، التطورات الحديثة في الفكر الإداري و التنظيمي دار الكتاب الحديث، القاهرة، ط1، 2008.

24_ محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الإسكندرية، ط2، 2003.

25_ علي السلمي، السلوك التنظيمي، مكتبة غريب، الإسكندرية، ط1، بدون سنة.

26_ عامر عوض، السلوك التنظيمي الإداري، دار أسامة، ط1، 2008.

27_خليل محمد الغزاوي، إدارة إتخاذ القرار الإداري، دار كنوز المعرفة، عمان، ط1، 2002.

28_ محمود سلمان العمليات، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل،عمان،ط3، 2005.

29_ محمد عبد الفتاح عبد اللّه، الأسس النظرية للإدارة المؤسسات الاجتماعية، نماذج تطبيقية ، المكتب الجامعي، الإسكندرية، 2004.

30_ روبرت بارون، إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة رفاعي محمد، رفاعي دار المريخ للنشر، السعودية، 2004.

31_ محمد عبد اللّه ناجي، الإدارة التعليمية و المدرسية نظريات و ممارسات، السعودية، 2005م.

32_ حسان ريم، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد في المنظمات، دار وهران للنشر و التوزيع، عمان،2010.

- **الرسائل العلمية:**

1_ ليلى الهادي إسماعيل الحاج علي، السلوك التنظيمي للعاملين بالإدارة العلمية، دراسة ممقدمة لنيل شهادة الماجستير في مجال علم الاجتماع، ليبيا، 2020م.

2_ عابد رحيل، عياد الشمري، دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى مستوى قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية، دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، السعودية،2013.

3_ علاء خليل محمد العيش، نظام الحوافز و المكافآت في تحسين الأداء الوظيفي في وزارات السلطات الفلسطينية في قطاع غزة، دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في مجال التجارة،2007.

4_ حدة ثابت، القيم التنظيمية و علاقتها بالإبداع في المنظمة الاقتصادية، دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في مجال علم الاجتماع تنظيم و عمل، بليدة1، 2012.

5_ أنيفاك خاتيمة، ظاهرة العمل بين القيم الاجتماعية و القيم التنظيمية، دراسة مقدمة لنيل شهادة الماستر في مجال علم الاجتماع تنظيم و عمل، المدية، 2015.

- **الدوريات و المجالات:**

1_ يوسف عنصر ناجي، اليتيم، أهم محددات السوكولوجية المستخدمة في قياس و تشكيل سلوك العمال التنظيمي، محلة الدراسات و البحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد7، 2014.

قائمة الملاحق

ملخص الدراسة:

دراستنا هاته دراسة وصفية تحليلية هدفت إلى الكشف عن تأثير القيم الاجتماعية على السلوك التنظيمي، حيث عملنا على الربط بين القيم الاجتماعية و بين القيم التي يمارسها المورد البشري داخل المنظمة و القيم التي يعملها و بين فعالية السلوك التنظيمي المرتبط بالقيم الاجتماعية في مؤسسة صيدال و قد أشارت نتائج هذه الدراسة إلى مايلي:

_القيم الاجتماعية داخل المنظمة مثل التسامح و التعاون هي أداة اجتماعية تحافظ على النظام الاجتماعي داخل المنظمة و استقرارها.

_القيم الإدارية مثل الفعالية،التنافس و تطبيق القوانين و المساواة ضرورية و لها اثر على نجاح المؤسسة.

_تعتبر القيم أحد الجوانب الهامة في السلوك التنظيمي.

_القيم تعتبر القوة المحركة و المنظمة للسلوك.

_السلوك التنظيمي يحفز الموظفين نحو إنتاجية أفضل.

_القيم الاجتماعية تعتبر أحد مكونات الثقافة المجتمعية و لها تأثير كبير داخل المنظمة.

Résumé de notre étude:

Notre étude est une étude descriptive analytique qui visait à découvrir l'impact des valeurs sociales sur le comportement organisationnel. Nous avons travaillé à établir un lien entre les valeurs sociales, les valeurs pratiquées par les ressources humaines au sein de l'organisation, et l'efficacité du comportement organisationnel lié aux valeurs sociales au sein de l'entreprise "Saidal". Les résultats de cette étude ont indiqué ce qui suit :

- Les valeurs sociales au sein de l'organisation, telles que la tolérance et la coopération, sont des outils sociaux qui préservent l'ordre social au sein de l'organisation et sa stabilité.
- Les valeurs administratives telles que l'efficacité, la compétition, l'application des lois et l'égalité sont nécessaires et ont un impact sur le succès de l'entreprise.
- Les valeurs sont l'un des aspects importants du comportement organisationnel.
- Les valeurs sont la force motrice et organisatrice du comportement.
- Le comportement organisationnel stimule les employés vers une meilleure productivité.
- Les valeurs sociales sont l'un des composants de la culture sociale et ont un impact significatif au sein de l'organisation

رقم الاستمارة:

تاريخ الاستمارة:

جامعة الدكتور يحي فارس_المدية_

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

استمارة بحث حول:

أثر القيم الاجتماعية على السلوك التنظيمي.

دراسة ميدانية بمؤسسة صيدال.

بولاية المدية.

مذكرة لنيل شهادة الماستر(تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل).

من إعداد الطلبة:

_ شعوان فايزة.

_ حميدية خالد.

تحت إشراف الدكتور:

_منادلي محمد.

في إطار البحث العلمي أتقدم إلى سيادتكم بطلبي منكم ملء هذه الاستمارة قصد دراسة موضوع أثر القيم الاجتماعية على السلوك التنظيمي.

لهذا نرجوا منكم الإجابة على الأسئلة المطروحة في الاستمارة بصدق بعد قراءتها بدقة، و لن تستخدم هذه المعلومات إلا بغرض البحث العلمي.

و يرجي من سيادتكم إعادة هذه الاستمارات بعد ملئها إلى مشرف العمل تقبلوا منا فائق التقدير و الاحترام.

السنة الجامعية 2023/2022.

المحور الأول: البيانات الشخصية

1-**الجنس:** ذكر ☐ أنثى ☐

2-**السن:** 20-30 ☐ 31-40 ☐

41-50 ☐ 51-60 ☐

3-**المستوى التعليمي:** متوسط ☐ ثانوي ☐

جامعي ☐ آخر ☐

إذا كان أخر اذكره:

الأقدمية في العمل اقل من 5سنوات:

من 5-10 ☐ 11-20 ☐ 21-30سنة ☐ أكثر من ☐

الوظيفة : عون تنفيذ ☐ عون تحكم ☐ إطار ☐

المحور الثاني الخاص بالفرضية الأولى: يوجد تعاون بين القيم التي يحملها المورد البشري والقيم التي يمارسها داخل المنظمة.

01-هل تساعد الآخرين إذا طلبوا منك ذلك؟

المساعدة داخل المؤسسة ☐ المساعدة خارج المؤسسة ☐

02-هل ترى أنه هناك تناقض بين القيم الاجتماعية التي تحملها والقيم الاجتماعية الموجودة المؤسسة 1-نعم ☐ 2-لا ☐

03-هل تحترم المواعيد والمواقيت والعمل؟

نعم ☐ لا ☐

04- هل تحترم من أهم أكبر منك سنا؟

نعم ☐ لا ☐

05- هل تنفذ الأوامر الصادرة من اهم أعلى منك في سلم الوظيفي؟

نعم ☐ لا ☐

06-ماهو أهم شيء يهمك في العلم بالمؤسسة

☐ ☐ ☐

- الأجرة تحقيق علاقات اجتماعية التحقيق الذاتي

07- هل ترى بأن المؤسس تفضل فئات معينة من العمال ؟

نعم ☐ لا ☐

08-تفضل أن تكون لك علاقة عمل مع:

أصحاب المناصب العالية ☐ أبناء منطقتك ☐

الأشخاص الذين لهم علاقة اجتماعية واسعة ☐

09- هل ترى أن هنالك تناقض بين القيم الاجتماعية التي يحملها والقيم الاجتماعية الموجودة في المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

10-هل تتلقى من زملائك سلوك أخلاقي عالي في العمل؟

نعم ☐ لا ☐

11-ما هو الأسلوب الذي تستعمله في التعامل مع زملائك؟

تتعامل بأخلاقك وقيمك ☐ تتعامل على حسب الموقف ☐

12- هل تساعد زملائك في العمل إذا طلبوا منك ذلك؟

نعم ☐ لا ☐

13- هل يوجد احترام ومعاملة جيدة من طرف المسؤولين للعمال؟

نعم ☐ لا ☐

14 – ما هي علاقة المسؤولين مع الموظفين؟

علاقة جيدة ☐ علاقة عادية ☐ علاقة سيئة ☐

المحور الثالث الخاص بالبيانات الخاصة بالفرضية الثانية: فعالية السلوك التنظيمي المرتبط بالقيم الاجتماعية في مؤسسة صيدال.

15- هل تشعر بالرضا والارتياح عن المؤسسة التي تعمل بها؟

نعم ☐ لا ☐

16 – هل المؤسسة تقبل مشاركة العمال في عملية اتخاذ القرارات

نعم ☐ لا ☐

17 ما هو مستوى التواصل بين الزملاء في المؤسسة؟

جيد ☐ متوسط ☐ سيء ☐

18– في رأيك ماذا تحقق لك التفاعل بين الموظفين في المؤسسة؟

الرضا الوظيفي ☐ الشعور بالانتماء ☐ تحقيق الأهداف الشخصية للموظف ☐

19– كيف يتم نقل المعلومات والقرارات بين العمال والإدارة؟

الإعلانات ☐ الاجتماع ☐ الاتصال ☐

20– هل تهتم الإدارة بالشكاوي المقدمة من طرف العمال؟

تهتم بها وتكلف من يتبعها بدقة ☐ تبالي بها ☐ تحكم عشوائيا ☐